

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

Институт туризма и предпринимательства



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Института

О.Б. Ярьс  
\_\_\_\_\_ 2021 г.

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Уровень высшего образования**

**бакалавриат**

(бакалавриат, магистратура, специалитет)

**направление подготовки / специальность**

**43.03.01 «Сервис»**

(код и наименование направления подготовки)

**Направленность (профиль) подготовки**

**«Социокультурный сервис»**

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир  
2021

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Государственная итоговая аттестация (ГИА) проводится государственной экзаменационной комиссией в целях установления уровня подготовки выпускников к выполнению профессиональных задач, определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы требованиям ФГОС по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Задачами ГИА являются:

- оценка уровня сформированности компетенций;
- принятие решения о присвоении квалификации по результатам ГИА, выдаче документа о высшем образовании и квалификации.

## **2. МЕСТО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

ГИА является обязательной для обучающихся, осваивающих ОПОП вне зависимости от форм обучения и форм получения образования и претендующих на получение документа о высшем образовании и квалификации.

ГИА проводится на завершающем этапе обучения после прохождения теоретического обучения и всех видов практик, предусмотренных учебным планом.

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по ОПОП.

Общая трудоемкость ГИА составляет 9 зачетных единиц, 324 часа.

Продолжительность ГИА 6 недель.

## **3. СТРУКТУРА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ГИА проводится в форме:

- подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена;
- выполнения и подготовки к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

## **4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОПОП**

Выпускник, освоивший ОПОП по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) подготовки «Социокультурный сервис» должен обладать следующими компетенциями:

#### 4.1. Компетенции, проверяемые при приеме государственного экзамена:

Категория компетенций	Код и наименование компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	2	3
<i>Универсальные компетенции (УК)</i>		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации.
		УК-1.2. Умеет соотносить разнородные явления и систематизировать их в рамках избранных видов профессиональной деятельности.
		УК-1.3. Владеет навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений.
Разработка и реализация проектов	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-2.1. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы
		УК-2.2. Умеет определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности.
		УК-2.3. Владеет навыками применения нормативной базы и решения задач в области избранных видов профессиональной деятельности.
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия
		УК-3.2. Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами
		УК-3.3. Владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации
		УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.
		УК-4.3. Владеет навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.
		УК-5.2. Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм.
		УК-5.3. Владеет навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда.
		УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития, самообучения.
		УК-6.3. Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей.
Безопасность жизнедеятельности и	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные	УК-8.1. Знает причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения.
		УК-8.2. Умеет поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, оценивать вероятность возникновения

	условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<p>потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>УК-8.3. Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками применения основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.</p>
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p>УК-9.1. Знает основы экономической теории и финансовой грамотности.</p> <p>УК-9.2. Умеет применять экономические знания при выполнении практических задач; принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.</p> <p>УК-9.3. Владеет навыками применения основных положений и методов экономических наук при решении социальных и профессиональных задач</p>
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	<p>УК-10.1 Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности.</p> <p>УК-10.2 Умеет планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме.</p> <p>УК-10.3 Владеет навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции.</p>

Продолжение таблицы

1	2	3
<i>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</i>		
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности
		ОПК-1.2 Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса.
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сервисной сферы
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания сервисных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов
		ОПК-4.2. Осуществляет продажи сервисных услуг, в том числе с помощью онлайн-технологий.
		ОПК-4.3. Осуществляет продвижение сервисных услуг, в том числе в сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели сервисных предприятий.
		ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения
		ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисного предприятия
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области
		ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении сервисных услуг
		ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей сервисных услуг.
		ОПК - 7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности
Информационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Решает стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий
		ОПК-8.2 Осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств при решении задач профессиональной деятельности
		ОПК-8.3 Создает и обрабатывает запросы электронных систем, статистических баз данных

Продолжение таблицы

1	2	3
<i>Профессиональные компетенции (ПК)</i>		
Сервисная деятельность	ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
		ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений
		ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
Организационно-управленческая деятельность	ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение
		ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
		ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия
	ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-2.4. Осуществляет управление персоналом структурного подразделения организации в сфере сервиса
		ПК-3.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами
		ПК-3.2. Применяет методы управления проектами
Организационно-управленческая деятельность	ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
		ПК-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
		ПК-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг
	ПК-6 Способен осуществлять операционную деятельность по организации и реализации мероприятий в сфере конгрессно-выставочных услуг	ПК-6.1. Определяет технологию подготовки и реализации конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг в соответствии с установленными условиями
		ПК-6.2. Обеспечивает эффективную подготовку и реализацию конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг в соответствии с установленными условиями
		ПК-6.3. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах на организацию конгрессно-выставочной деятельности и проводит оценку ее экономической эффективности
		ПК - 6.4 Составляет презентационные материалы
Сервисная деятельность	ПК-7 Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере сервисных услуг, их объединениями и органами власти	ПК-7.1. Выстраивает взаимодействие с заинтересованными сторонами (потребителями, организациями, их объединениями и органами власти)
		ПК-7.2. Работает с базами данных, осуществляет документационное сопровождение предоставления услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями, их объединениями и органами власти
		ПК-7.3. Осуществляет консультирование заинтересованных сторон по вопросам оказания сервисных услуг

## 4.2. Компетенции, проверяемые при защите выпускной квалификационной работы:

Категория компетенций	Код и наименование компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	2	3
<i>Универсальные компетенции (УК)</i>		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации.
		УК-1.2. Умеет соотносить разнородные явления и систематизировать их в рамках избранных видов профессиональной деятельности.
		УК-1.3. Владеет навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений.
Разработка и реализация проектов	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-2.1. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы
		УК-2.2. Умеет определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности.
		УК-2.3. Владеет навыками применения нормативной базы и решения задач в области избранных видов профессиональной деятельности.
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия
		УК-3.2. Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами
		УК-3.3. Владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации
		УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.
		УК-4.3. Владеет навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.
		УК-5.2. Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм.
		УК-5.3. Владеет навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда.
		УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития, самообучения.
		УК-6.3. Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные	УК-8.1. Знает причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения.
		УК-8.2. Умеет поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, оценивать вероятность возникновения

	условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<p>потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>УК-8.3. Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками применения основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.</p>
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p>УК-9.1. Знает основы экономической теории и финансовой грамотности.</p> <p>УК-9.2. Умеет применять экономические знания при выполнении практических задач; принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.</p> <p>УК-9.3. Владеет навыками применения основных положений и методов экономических наук при решении социальных и профессиональных задач</p>
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	<p>УК-10.1 Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности.</p> <p>УК-10.2 Умеет планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме.</p> <p>УК-10.3 Владеет навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции.</p>



Продолжение таблицы

1	2	3
<i>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</i>		
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности
		ОПК-1.2 Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса.
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сервисной сферы
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания сервисных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов
		ОПК-4.2. Осуществляет продажи сервисных услуг, в том числе с помощью онлайн-технологий.
		ОПК-4.3. Осуществляет продвижение сервисных услуг, в том числе в сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели сервисных предприятий.
		ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения
		ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисного предприятия
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области
		ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении сервисных услуг
		ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей сервисных услуг.
		ОПК - 7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Решает стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий
		ОПК-8.2 Осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств при решении задач профессиональной деятельности
		ОПК-8.3 Создает и обрабатывает запросы электронных систем, статистических баз данных

Продолжение таблицы

1	2	3
<i>Профессиональные компетенции (ПК)</i>		
Сервисная деятельность	ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
		ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений
		ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
Организационно-управленческая деятельность	ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение
		ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
		ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия
		ПК-2.4. Осуществляет управление персоналом структурного подразделения организации в сфере сервиса
		ПК-3.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами
		ПК-3.2. Применяет методы управления проектами
Сервисная деятельность	ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса
		ПК-4.2. Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов
		ПК-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
		ПК-7.1. Выстраивает взаимодействие с заинтересованными сторонами (потребителями, организациями, их объединениями и органами власти)
		ПК-7.2. Работает с базами данных, осуществляет документационное сопровождение предоставления услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями, их объединениями и органами власти
		ПК-7.3. Осуществляет консультирование заинтересованных сторон по вопросам оказания сервисных услуг
Организационно-управленческая деятельность	ПК-8 Способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг	ПК-8.1. Разрабатывает стратегию и программу участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг ПК-8.2. Обеспечивает эффективную подготовку к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг ПК-8.3. Осуществляет управление бизнес-процессом участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг ПК-8.4. Производит оценку эффективности участия в мероприятии в сфере конгрессно- выставочных услуг
	ПК-9 Готовность к участию в проведении исследований рынка услуг и потребителей	ПК-9.1. Применяет основные современные методы и технологии сбора, обработки и анализа рыночной информации, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности ПК-9.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы услуг ПК – 9.3 Оценивает результаты исследований и определяет качество входящей маркетинговой информации

## 5. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

### 5.1. Программа государственного экзамена

#### 5.1.1. Общая характеристика государственного экзамена

Государственный экзамен проводится для оценки теоретической подготовки выпускника к решению профессиональных задач, установленных ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

На государственном экзамене проверяется освоение знаний и умений по компетенциям, заявленным в учебном плане. На экзамене выпускники получают экзаменационный билет (Приложение 1), включающий в себя 2 теоретических вопроса и практико-ориентированное задание.

Государственный экзамен проводится по ряду следующих дисциплин образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников:

**Безопасность жизнедеятельности**

**Бизнес-планирование**

**Инновации в социокультурном сервисе**

**Маркетинг**

**Менеджмент в туризме и сервисе**

**Методика организации и проведения социокультурных мероприятий**

**Организация контактной зоны в социокультурном сервисе**

**Охрана культурного и природного наследия в России и за рубежом**

**Правовые основы профессиональной деятельности**

**Принятие управленческих решений**

**Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий сферы**

**услуг**

**Сервисная деятельность**

**Современная индустрия социокультурного сервиса**

**Стратегический менеджмент**

**Технологии и организация конгрессно-выставочной деятельности**

**Управление персоналом на предприятиях социокультурного сервиса**

**Управление проектами**

**Экономический анализ предприятий сервиса**

**Экспертиза и диагностика предприятий социокультурного сервиса**

Задания, включаемые в билеты государственного экзамена, соответствуют рабочим учебным программам дисциплин учебного плана.

Государственный экзамен проводится устно. Время на подготовку – 1 академический час или 0,75 астрономических часа.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена (предэкзаменационная консультация).

Результаты государственного аттестационного испытания объявляются в день его проведения либо на следующий рабочий день после дня его проведения.

По результатам государственного аттестационного испытания в форме государственного экзамена обучающийся имеет право на апелляцию.

## 5.1.2. Содержание государственного экзамена

### БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

#### Содержание лекционных занятий по дисциплине

**Тема 1. Введение в безопасность. Основные понятия и определения. Идентификация и воздействие на человека вредных и опасных факторов среды обитания.**

Характерные системы «человек - среда обитания». Системы «человек-техносфера», «техносфера-природа», «человек-природа». Понятие техносферы. Производственная, природная среды и их краткая характеристика. Взаимодействие человека со средой обитания. Источники и характеристики основных негативных факторов и особенности их действия на человека.

**Тема 2. Обеспечение комфортных условий для жизни и деятельности человека.**

Понятие комфортных или оптимальных условий. Взаимосвязь состояния здоровья, работоспособности и производительности труда с состоянием условий жизни и труда человека, параметрами среды жизнедеятельности человека. Основные методы, улучшающие самочувствие и работоспособность человека: не превышение допустимых уровней негативных факторов и их снижение до минимально возможных уровней, рационализация режима труда и отдыха, удобство рабочего места и рабочей зоны, хороший психологический климат в трудовом коллективе, климатические условия в зоне жизнедеятельности, оптимальная освещенность и комфортная световая среда.

**Тема 3. Специальная оценка условий труда. Методы и приборы контроля. Роль человеческого фактора в обеспечении безопасности системы**

Виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту. Физиолого-гигиенические основы труда и обеспечение комфортных условий жизнедеятельности. Руководство по гигиенической оценке факторов рабочей среды и трудового процесса. Критерии и классификация условий труда. Вредный производственный фактор. Опасный производственный фактор. Тяжесть труда

**Тема 4. Принципы нормирования опасных и вредных факторов среды обитания**

Понятие экологического фактора, особенности воздействия экологических факторов на организм. Теоретические основы нормирования воздействия вредных и опасных факторов на человека. Опасности, их классификация, критерии оценки.

**Тема 5. Защита человека и среды обитания от вредных и опасных факторов техногенного происхождения.**

*Химические негативные факторы (вредные вещества).* Классификация вредных веществ по видам, агрегатному состоянию, характеру воздействия и токсичности. Классы опасности вредных веществ. Пути поступления веществ в организм человека, распределение и превращение вредного вещества в нем, действие вредных веществ. Комбинированное действие вредных веществ: суммация, потенцирование, антагонизм, независимость. Предельно-допустимые концентрации вредных веществ: среднесуточная, максимально разовая, рабочей зоны. Установление допустимых концентраций вредных веществ при их комбинированном действии. Хронические и острые отравления, профессиональные заболевания, вызванные действием вредных веществ. Механические колебания, вибрация, акустические колебания, шум, электромагнитные излучения и поля, *инфракрасное (тепловое) излучение* как разновидность электромагнитного излучения, *лазерное излучение* как когерентное монохроматическое электромагнитное излучение, *Ультрафиолетовое излучение*, ионизирующее излучение, электрический ток.

**Тема 6. Защита человека и среды обитания от вредных и опасных факторов природного происхождения.**

Основные принципы защиты. Установка между источником опасности или вредного воздействия и объектом защиты средств, снижающих уровень опасного и

вредного фактора. Применение малоотходных технологий и замкнутых циклов. Защита от химических и биологических негативных факторов. **Очистка от вредных веществ атмосферы. Защита от загрязнения водной среды. Рассеивание и разбавление вредных выбросов и сбросов. Методы обеспечения качества питьевой воды и водоподготовка.**

**Тема 7. Чрезвычайные ситуации и методы защиты в условиях их реализации.**

**Чрезвычайные ситуации.** Классификация чрезвычайных ситуаций: техногенные, природные, военного времени. Понятие опасного промышленного объекта, классификация опасных объектов. Фазы развития чрезвычайных ситуаций. Основы прогнозирования и предупреждения чрезвычайных ситуаций. **Пожар и взрыв. Радиационные аварии.** Аварии на химически опасных объектах. Гидротехнические аварии. Стихийные бедствия. **Защита населения в чрезвычайных ситуациях.**

**Тема 8. Управление безопасностью жизнедеятельности.**

Законодательные и нормативные правовые основы управления безопасностью жизнедеятельности. Законодательство об охране окружающей среды. Законодательство об охране труда. Законодательство о безопасности в чрезвычайных ситуациях. Страхование рисков. Государственное управление безопасностью.

**Тема 9. Производственный травматизм. Профессиональные заболевания, определение ущерба и последствий при ЧС на промышленных предприятиях и транспорте. Расчет фактических последствий и прогноз**

*Организация мониторинга, диагностики и контроля состояния окружающей среды, промышленной безопасности, условий и безопасности труда. Аудит и сертификация состояния безопасности.*

## **БИЗНЕС – ПЛАНИРОВАНИЕ**

### **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

**Тема 1. Содержание, основные принципы и функции бизнес-планирования.**

**Содержание темы.** Место бизнес-плана в системе планирования. Основные функции бизнес-плана. Содержание и структура бизнес-плана. Порядок разработки бизнес-плана.

**Тема 2. Анализ исходной информации для бизнес-плана.**

**Содержание темы.** Информационное обеспечение бизнес-плана. Описание бизнеса. Характеристика предприятия и отрасли. Характеристика продукции / услуг.

**Тема 3. Исследование и анализ рынка сбыта. Конкуренция и конкурентное преимущество.**

**Содержание темы.** Исследование и анализ рынка (анализ бизнес-среды организации). Классификации рынков (по сфере общественного производства, по характеру конечного использования, по сроку использования, по территориальному охвату, по соотношению продавцов и покупателей, по объему реализации). Сегментирование рынка. Признаки и критерии сегментации.

**Тема 4. Маркетинговая стратегия бизнес-плана.**

**Содержание темы.** Основные факторы, влияющие на маркетинговую стратегию. Принципы маркетингового планирования. Общая характеристика раздела бизнес-плана. Цели и стратегии маркетинга. Ценообразование. Схема распространения товаров / услуг. Реклама. Формирование общественного мнения («Public relations»). Разработка бюджета маркетинга. Основные моменты раздела.

**Тема 5. Производственный план.**

**Содержание темы.** Содержание плана производства. Порядок разработки производственной программы. Основные показатели производственной программы. Расчет производственных мощностей. Степень освоения проектных мощностей. Основные моменты раздела.

## **Тема 6. Организационный план.**

**Содержание темы.** Организационная структура. Управление персоналом и кадровая политика. Оценка персонала. Что учитывается при планировании потребности в персонале. Основные разделы плана социального развития предприятия. Основные моменты раздела.

## **Тема 7. Финансовый план и стратегия финансирования.**

**Содержание темы.** Финансово экономические результаты деятельности предприятия. Планирование основных финансовых показателей. Система разработки и представления планово-отчетной документации. Анализ финансово-экономического состояния предприятия. Методы финансового прогнозирования. Стратегия финансирования. Основные моменты раздела.

## **Тема 8. Риск в деятельности предприятия.**

**Содержание темы.** Общее понятие и классификация рисков. Анализ и оценка риска проекта. Меры по профилактике рисков.

## **Тема 9. Разработка бизнес-плана в конгрессно - выставочной организации.**

**Содержание темы.** Разработка и распределение выставочного продукта. Операции - продукты и процессы. Финансы и контроль. Маркетинг и общественные связи. Стратегический менеджмент.

# **ИННОВАЦИИ В СОЦИОКУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ**

## **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

### **Тема 1 Инновации в сервисной деятельности терминология и классификация**

Специфика терминологии инновационной деятельности. Классификация и функции инноваций. Основные характеристики и сущность инноваций. Основные направления в изучении современных инновационных процессов

### **Тема 2 Проблемы и перспективы внедрения инноваций в сервисной деятельности**

Специфика инноваций в сервисной и туристской деятельности (российский и зарубежный опыт). Инновационная среда сервисных предприятий (центров) (российский и зарубежный опыт).

### **Тема 3. Государственное регулирование инновационных процессов в современной сервисной отрасли**

Государственная поддержка и стимулирование инновационной деятельности (определение общих тенденций). Нормативно-правовая база (на примере России). Интеллектуальная собственность в проектной деятельности в сфере сервиса.

### **Тема 4 Международное сотрудничество в сфере внедрения инноваций в социокультурной сфере**

Международные и российские организации в аспекте продвижения инновационной деятельности. Характеристика основных направлений в сфере международного сотрудничества и по изучению и внедрению новаций и инноваций.

### **Тема 5. Научно-технические нововведения в развитии сервиса (социокультурный профиль): специфика внедрения: исторический аспект**

Роль и место информационных технологий в сфере сервиса. Исторический аспект, возникновение и развитие технологии мультимедиа, её роль и место в мире современных информационных технологий.

### **Тема 6. Научно-технические инновации в развитии современной сервисной культуры (среды)**

Особенности применения мультимедиа в социокультурном сервисе. Инновационные направления использования Интернета. Специфика разработки и внедрения виртуальных технологий в туристско-экскурсионную, музейную, выставочную деятельность.

## **Тема 7. Инновационный менеджмент в сервисе: основные направления, подходы и методика**

Инновационный менеджмент: особенности терминологии. Выявление основных функций и изучение методики. Приёмы инновационного менеджмента (специфика практической реализации).

## **Тема 8. Инновационный маркетинг в сервисе: основные направления, подходы и методы**

Инновационный маркетинг: особенности терминологии и теоретические аспекты с учетом современных тенденций. Особенности продвижения социокультурных сервисных проектов (рекламная деятельность).

## **Тема 9. Анализ и специфика внедрения инновационных проектов, направленных на развитие сервисных услуг (российский опыт).**

Специфика проектной деятельности в сервисе (поэтапный и тематический анализ). Рынок инноваций (российский и зарубежный опыт). Перспективные инновационные проекты в сервисе (анализ и особенности внедрения).

## **ОХРАНА КУЛЬТУРНОГО И ПРИРОДНОГО НАСЛЕДИЯ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ**

### **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

*Раздел 1. Предмет, цель, основные задачи и структура курса. Роль культурного и природного наследия в развитии цивилизации.*

**Тема 1. Предмет, цели и задачи курса. Определение основных понятий и терминов.** Роль культурного и природного наследия в развитии современной цивилизации. Источники и литература. Типология и классификация культурного и природного наследия

*Раздел 2. Охрана культурного наследия в дореволюционной России.*

**Тема 2. Охрана культурного наследия в России до XVIII в.** Предыстория (древнерусский период). Культурное наследие в XVIII веке. Петровская эпоха и время Екатерины II. Восстановительные работы на древнерусских сооружениях в XV – XVII вв. (Москва, Новгород, Владимир, Юрьев-Польской). Ремонтные работы на старых сооружениях в XVIII в. Здания Московского Кремля, стены Китай – и Белого города, укрепления древнего Новгорода, интерьер Успенского собора во Владимире. Раскрытие Киевских древностей.

**Тема 3. Охрана культурного наследия России в XIX – начале XX в.** Отношение к наследию в России в первой половине XIX в. Подъем патриотизма после Отечественной войны 1812 г. П.И.Кеппен и его «Список русским памятникам...» (1822). Деятельность Академии художеств и Ф.Г. Солнцева. «Строительный устав» 1842 г. об охране памятников. Практика восстановления древних зданий в первой половине XIX в. После пожарные работы в Москве. Реставрация в Кремле Грановитой палаты. Реставрация Золотых ворот и Дмитриевского собора во Владимире. Раскрытие Киевских древностей. Практика охраны памятников в России конца XIX – начала XX вв. Восстановительные работы в Новодевичьем монастыре. Храм Василия Блаженного, Сухарева башня. Реставрация Успенского собора Московского Кремля и Софийского собора в Новгороде Палаты бояр Романовых в Москве. Перестройка собора рождественского монастыря во Владимире. Келья царя Михаила Федоровича в Игнатьевском монастыре в Костроме.

Наследие в русской культуре 1890 – 1917 гг. Общественная оценка наследия. Практика и методология охраны памятников. Академическая и университетская наука о русских Н.П.Кондаков. «Русские древности в памятниках искусства». Издания: «Древности Российского государства», «Христианские древности и археология», «Русские древности». Ученые общества: Императорская археологическая комиссия, Московское археологическое общество.

*Раздел 3. Охрана культурного и природного наследия в советской России 1917–1990 гг. и в постсоветский период 1990-е – 2000-е гг.*

**Тема 4. Культурное и природное наследие России в довоенный период (1917–1941 гг.).** Становление государственной системы охраны памятников. Законодательные акты. Учет и использование памятников искусства, старины и природы Финансирование охраны памятников. Музеефикация памятников. Создание музеев-заповедников и национальных парков. Реставрационная практика в довоенный период. Казанский собор, Воскресенский ворота, палаты Троекурова и палаты Голицына в Москве. Собор Княгинина монастыря во Владимире и Георгиевский собор в Юрьеве-Польском.

**Тема 5. Культурное и природное наследие России в послевоенное время.** Постановление Совета Министров СССР «О мерах улучшения охраны памятников культуры» 1948 г. Разрушение памятников в годы Великой Отечественной войны. Организационные формы работы с памятниками. Учет и охрана памятников. Становление отечественной методики реставрации памятников. Восстановление памятников Ленинграда и его пригородов, памятников Новгорода, Пскова, Смоленска. Реставрация памятников Москвы и Подмосковья. Восстановительные работы во Владимире, Суздале, Александрове.

Законы СССР и РСФСР «Об охране и использовании памятников истории и культуры» 1978 г. «Положение об охране и использовании памятников истории и культуры» 1982 г. Законодательные документы в сфере охраны культурного и природного наследия России в 1990-е гг. Практика охраны памятников. Восстановительные работы на памятниках Москвы. Судьба памятников белокаменного зодчества. Кризисное состояние системы охраны памятников. Распад сложившихся реставрационных организаций. Замедление и остановка восстановительных работ. Деятельность России по включению наиболее выдающихся отечественных памятников в список Всемирного культурного и природного наследия (ЮНЕСКО). Состав и характеристика российского наследия, вошедшего в Список Всемирного культурного и природного наследия. Московский Кремль и Красная Площадь. Исторический центр Санкт-Петербурга и дворцово-парковые комплексы в пригородах. Погост Кижи. Исторический центр Новгорода. Белокаменные памятники Владимиро-Суздальской земли. Комплекс Соловецких островов. Леса Коми. Вулканы Камчатки. Озеро Байкал и др. «Свод памятников истории и культуры народов Российской Федерации». Единый государственный реестр объектов культурного наследия России. Порядок включения объектов в реестр. Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» 2002 года.

*Раздел 4. Всемирное культурное и природное наследие. основополагающие международные документы. Их практическая реализация.*

**Тема 6. Конвенция ЮНЕСКО «Об охране Всемирного культурного и природного наследия» 1972 г. Учреждение «Комитета всемирного наследия».** Формы деятельности. Система национальной и международной охраны культурного и природного наследия. Состав и требования к проектной документации, направляемой в Комитет всемирного наследия для включения национальных памятников в Список Всемирного культурного и природного наследия. Критерии включения.

**Тема 7. основополагающие международные документы по вопросам охраны Всемирного культурного и природного наследия, принятые ЮНЕСКО, Советом Европы и другими международными организациями.** Фонд охраны всемирного культурного и природного наследия. Средства фонда. Условия и формы предоставления международной помощи. Просветительные программы. Управление местами, являющимися Всемирным культурным и природным наследием.

*Раздел 5. Культурное и природное наследие России. Состав и характеристика наследия.*



**Тема 8. Выдающиеся образцы культурного и природного наследия России. Типология и характеристика.** Характеристика памятников культурного и природного наследия России (памятники федерального и регионального значения). Памятники, внесенные в список Всемирного наследия ЮНЕСКО. Меры по охране природного и культурного наследия.

*Раздел 6. Культурное и природное наследие Европы. Состав и характеристика наследия.*

**Тема 9. Выдающиеся образцы культурного наследия Европы.** Характеристика памятников культурного и природного наследия европейских стран. Памятники, внесенные в список Всемирного наследия ЮНЕСКО.

*Раздел 7. Культурное и природное наследие Северной Америки, Латинской Америки. Состав и характеристика наследия.*

**Тема 10. Выдающиеся образцы природного наследия Северной и Южной Америки.** Характеристика памятников культурного и природного наследия американского региона. Памятники, включенные в список всемирного наследия ЮНЕСКО.

*Раздел 8. Культурное и природное наследие Азии, Африки, Австралии и Океании. Состав и характеристика наследия.*

**Тема 11. Выдающиеся образцы культурного наследия Азии, Африки, Австралии и Океании.** Характеристика памятников культурного и природного наследия регионов. Памятники, включенные в список всемирного наследия ЮНЕСКО.

## МАРКЕТИНГ

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### *Раздел 1. Основные понятия маркетинга*

##### **Тема 1. Сущность маркетинга. Маркетинговая деятельность**

Понятие и сущность маркетинга. История развития маркетинга. Предпосылки для эффективного функционирования маркетинга. Основные принципы и функции маркетинга. Субъекты и объекты маркетинга. Состояние спроса и виды маркетинга. Развивающийся маркетинг. Конверсионный маркетинг. Стимулирующий маркетинг. Ремаркетинг. Синхромаркетинг. Поддерживающий маркетинг. Демаркетинг. Контрмаркетинг. Концепции управления маркетингом. Концепция совершенствования производства. Концепция совершенствования товара. Сбытовая концепция. Концепция «потребительского» маркетинга. Концепция социально-этического маркетинга. Различия в деятельности предприятий с маркетинговой и сбытовой стратегией. Концепция маркетинга взаимоотношений. Задачи, функции и мероприятия маркетинга. Комплексная маркетинговая программа. Структура маркетинговой программы. Стратегический и тактический маркетинг. Эволюция маркетинга.

##### **Тема 2. Маркетинговая информационная система**

Содержание и реализация аналитической функции маркетинга в организации. Маркетинговая информация: понятие, типы, требования, источники. Направления сбора информации. Внутренняя и внешняя маркетинговая информация. Изучение факторов внешнего окружения компании. Понятие и источники первичной и вторичной информации. Элементы маркетинговой информационной системы. Система делового (маркетингового, конкурентного) наблюдения (разведки). Изучение и понимание рынка. Основные понятия, связанные с изучением рынка: рынок и спрос, потенциальный, доступный и квалифицированный рынок, целевой и освоенный рынок, совокупный рыночный спрос, размер и ёмкость рынка, первичный спрос и потенциал рынка. Основные методы определения ёмкости рынка. Основные направления изучения поведения потребителей. Система маркетинговых исследований. Основные этапы исследования. Поисковые (зондирующие) и итоговые исследования. Количественные и качественные методы сбора первичной информации. Методы зондирующих исследований. Методы

дескриптивных (описательных) и казуальных (причинно-следственных) исследований. Статистический инструментарий в маркетинговом анализе

### **Тема 3. Маркетинговый анализ**

Цели, задачи и виды маркетингового анализа. SWOT-анализ и его особенности. PEEST-анализ. STEP-анализ. ABC-анализ. XYZ-анализ. Анализ ключевых клиентов (CRM). Портфельные матрицы и их особенности. Стратегический инструментарий в маркетинговом анализе.

### **Тема 4. Особенности маркетинга по видам рынков**

Особенности маркетинга на потребительском рынке (B2C). Поведение потребителя при покупке. Развернутая модель поведения покупателя. Характеристики покупателя и факторы, влияющие на решения покупателя. Компоненты отношений. Изучение отношений потребителей с помощью многофакторных моделей. Задачи мерчендайзинга по направлениям комплекса маркетинга на рынке B2C. Задачи и средства внутримаркетинговой рекламы. Модели маркетинга на рынке B2B. Основные характеристики промышленных рынков. Модель поведения покупателя на промышленном рынке. Основные факторы, влияющие на поведение покупателей на промышленных рынках. Воронка продаж. Интернет-маркетинг.

## **Раздел 2. Стратегии маркетинга**

### **Тема 5. Разработка клиентоориентированной маркетинговой стратегии**

Сегментирование рынка. Условия эффективной сегментации рынка. Определение признаков (переменных) сегментации рынка потребительских товаров и рынка товаров производственно-технического назначения. Гиперсегментация и контрсегментация. Составление профилей полученных сегментов. Выбор целевых сегментов рынка. Оценка степени привлекательности полученных сегментов. Модель пяти сил конкуренции Портера. Факторы, предопределяющие высоту входных барьеров для конкурента-новичка. Выявление приоритетных конкурентов и определение силы их позиции. Многоугольник конкурентоспособности. Выбор стратегии охвата рынка. Недифференцированный маркетинг. Дифференцированный маркетинг. Концентрированный маркетинг. Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка. Маркетинговые стратегии для сегментов рынка. Дифференцирование и позиционирование продуктов. Позиционирование товара на рынке. Теория конкурентного преимущества. Внешнее преимущество и стратегия дифференциации. Внутреннее конкурентное преимущество и стратегия лидерства по издержкам. Решение о позиционировании товара в каждом из целевых сегментов на основе конкурентных преимуществ. Теория «уникального товарного предложения» (USP). Схемы позиционирования товара и потребительских предпочтений. Ошибки позиционирования. Основные стратегии позиционирования. Разработка комплекса маркетинга для каждого целевого сегмента.

### **Тема 6. Продуктовая стратегия**

Мультиатрибутивная модель товара. Предпосылки формирования мультиатрибутивного состава товара. Стратегия разработки новых товаров. Концепция понятия «новый товар». Основные этапы разработки товара: от генерирования идей до развертывания коммерческого производства. Концепция жизненного цикла товара. Характеристики основных этапов жизненного цикла товаров. Диффузия товаров на рынке. Маркетинговые стратегии на различных этапах жизненного цикла товаров. Товарный ассортимент и ассортиментная политика фирмы. Товарный ассортимент и товарная номенклатура. Основные показатели товарного ассортимента: широта, полнота, обновляемость и устойчивость. Факторы, влияющие на формирование товарного ассортимента. Управление портфелем заказов на товары. Формирование товарного портфеля. Матрица Ансоффа. Матрица Бостонской консультативной группы (БКГ). Портфолио-анализ. Товарный «каннибализм».

### **Тема 7. Управление ценообразованием**

Цена как элемент маркетинговых программ. Маркетинговые принципы управления

ценообразованием. Цели, достигаемые с помощью ценовых решений. Важность ценовых решений. Цена и совокупные затраты потребителя. Ценообразующие факторы: понятие и классификация. Модель 4С. Изучение ценообразующих факторов. Изучение факторов спроса при подготовке ценовых решений. Выбор приоритетной ориентации при определении базового уровня цен. Определение цен с ориентацией на затраты. Рыночно-ориентированные методы ценообразования: ориентация на спрос и на конкурентов. Установление цен на новые товары. Стратегия проникновения (прочного внедрения на рынок), стратегия снятия сливок, нейтральная ценовая стратегия. Стратегии цен в рамках товарной номенклатуры. Ценовое позиционирование продуктов. Стратегии изменения цен. Управление ценообразованием при стимулировании сбыта.

#### **Тема 8. Система управления маркетингом в компании**

Основные организационные структуры управления маркетингом. Построение маркетинговых служб на фирме. Организационное построение по продукту, по функциям, по регионам, по группам потребителей, смешанные типы построения. Роль гибких (временных) рабочих групп. Уровни маркетинговых служб в иерархии принятия управленческих решений организации. Маркетинговый контроль: основные задачи и виды. Контроль за реализацией планов и маркетинговых программ фирмы.

#### **Тема 9. Планирование и бюджетирование маркетинговой деятельности компании**

Место маркетинговой программы в плановой работе фирмы. Рекомендательный характер маркетинговой программы. Значение экспертной оценки и экспертных правок. Методология разработки маркетинговых программ. Маркетинговый план и его элементы. Структура бюджета на маркетинговую деятельность. Методы формирования бюджета.

#### **Раздел 3. Сбытовая политика маркетинга**

#### **Тема 10. Управление маркетинговыми каналами**

Понятие маркетинговых каналов. Необходимость возникновения маркетинговых каналов. Основные потоки в маркетинговых каналах. Функции и виды деятельности в каналах. Характеристики маркетингового канала: тип, уровень, длина, ширина, степень интенсивности распределения. Понятие оптовых, розничных, корпоративных и нерегулярных каналов. Участники маркетинговых каналов. Решение компании о дизайне канала. Факторы, влияющие на структуру канала. Маркетинговая логистика. Стратегии охвата рынка. Интенсивный и селективный сбыт. Эксклюзивный сбыт и франчайзинговые системы. Коммуникационные стратегии в канале распределения. Стратегии вталкивания и втягивания. Прямой маркетинг и его инструменты. Интернет и развитие маркетинговых каналов. Интерактивный маркетинг и электронная торговля. Международные аспекты развития маркетинговых каналов.

#### **Тема 11. Маркетинговые коммуникации**

Продвижение товара и его функции. Этапы разработки эффективной коммуникации. Реклама. Роль рекламы в организации сбыта. Классификация рекламы. Разработка рекламной программы. Определение целей рекламы. Оценка и выбор обращения. Создание рекламного объявления. Выбор средств рекламы. Выбор конкретных носителей рекламы. Элементы медиа-планирования. Стимулирование сбыта. Особенности мероприятий стимулирования сбыта. «Жесткие» и «мягкие» методы стимулирования продаж. Особенности приемов стимулирования сбыта на различных этапах жизненного цикла товара. Стимулирование продаж, обращенное к потребителю, торговому персоналу предприятия и торговым посредникам. Личная продажа. Взаимосвязь между персональной торговлей и маркетингом. Управление службой сбыта. Принципы личной продажи. Проведение торговой презентации. Паблик рилейшенз. Функции паблик рилейшенз. Общественность и общественное мнение. Отношения со средствами массовой информации. Массовые коммуникации и СМИ. Работа с прессой. Мониторинг публикаций в прессе. Работа с радио и телевидением. Отношения с потребителями. Отношения с государством и местной общественностью. Лоббирование.

Работа с местными органами государственного управления и местной общественностью.

## **МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ**

### **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

#### **Тема 1. Общая характеристика управления. Развитие теории и практики менеджмента**

Понятие менеджмента и его роли в общественном развитии. Менеджмент как наука и как особая профессиональная деятельность. Организация как объект управления. Основные функции менеджмента. Понятие об уровнях управления. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в менеджменте. Навыки менеджера. Новые компетенции менеджеров. Роли менеджера. Организационные результаты – эффективность, конкурентное преимущество, управленческое решение. Социальная значимость менеджмента. Развитие профессионального менеджмента в России. Современные проблемы управления.

Управленческие революции. Предпосылки возникновения научных теорий в управлении. Школа научного управления. Административная (классическая) школа менеджмента. Школа человеческих отношений. Теория социальных систем. Школа науки управления. Подходы в менеджменте (количественный подход, системный подход, ситуационный подход). Американская модель менеджмента. Особенности японской модели менеджмента. Особенности западноевропейской модели менеджмента.

#### **Тема 2. Характеристика внутренней и внешней среды организации сферы гостеприимства**

Понятие внутренней среды организации. Основные внутренние переменные организации сферы гостеприимства: цели, структура, задачи, технологии, персонал. Взаимосвязь внутренних переменных. Организационные коммуникации. Понятие организационной культуры и ее влияние на внутреннюю среду организации.

Внешняя среда организации. Роль факторов внешней среды в управлении современными организациями сферы гостеприимства. Структура внешней среды. Переменные среды косвенного воздействия (макросреды) и прямого воздействия (микросреды). Внешние заинтересованные группы. Этика бизнеса, социальная ответственность и внешняя репутация фирмы.

#### **Тема 3. Основы стратегического управления. Анализ внешней среды**

Понятие стратегии. Понятие конкурентного преимущества. Миссия организации и ее предназначение. Цели организации: иерархия и основные характеристики. Концепция стратегического планирования: сущность и ограничения.

Базовые методы стратегического анализа: анализ и оценка внешней среды – PEST-анализ, анализ внутренних сильных и слабых сторон организации – SWOT-анализ, анализ отраслевой среды с помощью метода пяти сил конкуренции М.Портера. Формулирование стратегии на уровне подразделений и функциональном уровне. Выполнение и оценка стратегии. Концепция бенчмаркинга и ее применение в сфере гостеприимства.

#### **Тема 4. Проектирование организации. Организационные структуры гостиничных предприятий**

Суть и содержание функции организации. Понятия: делегирование, полномочия, ответственность. Факторы проектирования организации: внешняя среда, технология работы, стратегический выбор. Элементы проектирования организации: разделение труда и специализация; департаментализация и кооперация; связи в организации и координация; масштаб управляемости и контроля; иерархия в организации и ее звенность; централизация и децентрализация; дифференциация и интеграция. Эволюция организационных структур. Департаментализация. Линейно-штабная структура. Функциональная структура. Дивизиональная структура как организационная инновация. Матричная структура. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием. Основные службы гостиницы.

## **Тема 5. Функции менеджмента организаций**

Понятие и характеристика управленческих функций: планирование, организация, мотивация, координация и контроль. Концепция мотивации. Традиционные подходы к мотивации. Мотивация и стимулирование. Понятие потребностей и их разновидностей. Психологические основы процесса мотивации.

Контроль, его место и значение в ряду функций управления. Этапы процесса контроля. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный. Бюрократический и децентрализованный контроль. Всеобщее управление качеством (TQM).

Роль коммуникаций в процессе управления. Система коммуникаций в организации: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями, между руководителем и подчиненными. Слухи как неформальная информационная система. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

## **Тема 6. Формы управления организаций социокультурного сервиса**

Управление по контракту, управление через договор франчайзинга, управление по договору аренды, независимое управление. Особенности, преимущества и недостатки различных форм управления гостиничными предприятиями. Основные формы оплаты труда.

## **Тема 7. Власть и влияние. Основы лидерства. Управление командой**

Понятия власти и влияния. Источники власти в организации. Формы власти и влияния: власть, основанная на принуждении; власть, основанная на вознаграждении; традиционная (легитимная) власть; эталонная (харизматическая) власть; экспертная власть, власть информации; власть связей.

Природа, определение и содержание понятия лидерства. Лидерство и управление. Лидерство и делегирование полномочий. Теории лидерских качеств. Стили управления.

Роль лидера в эффективности управления командой. Этапы формирования и развития команды. Командные роли.

## **Тема 8. Разработка и принятие управленческих решений**

Природа процесса принятия решений. Управленческая проблема. Классификация управленческих решений. Модели принятия решения. Индивидуальные стили принятия решения. Этапы принятия рационального решения. Методы принятия и обоснования решений. Побуждение сотрудников к принятию управленческих решений.

## **Тема 9. Управление временем, личная эффективность**

Управление временем и личная эффективность руководителя. Техники тайм-менеджмента. Характеристика методов планирования.

## **Тема 10. Оценка и показатели эффективности деятельности организаций**

Направления оценки функционирования гостиничного комплекса. Показатели развития сферы гостиничных услуг и эффективности работы. Оценка показателей объема гостиничных услуг, состояния, развития и интенсивности использования ресурсного потенциала сферы гостиничных услуг, финансового состояния гостиничных предприятий.

Основные показатели эффективности, их расчет и обоснование: Room Revenue, Occupancy, ADR (Average daily room rate), RevPAR (Revenue per available room per day), RevPAC (Revenue per Available Customer), Double Occupancy, общее количество клиентов гостинице, количество ночевков, средняя продолжительность пребывания клиентов в гостинице и др.

## **Тема 11. Управление изменениями**

Организационные изменения и развитие: природа процесса изменений, организация проведения изменений, внедрение изменений; сопротивление изменениям.

# МЕТОДИКА ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

## Содержание лекционных занятий по дисциплине

### **Тема 1 Социально-культурные технологии в индустрии досуга.**

Сущность и специфика социально-культурных технологий. Индустрия досуга – культурное явление современности.

### **Тема 2 Особенности художественного руководства организации досуга в социально-культурном сервисе.**

Особенности художественного руководства деятельностью учреждений индустрии досуга.

Технические средства (световое, звуковое, кино, видео и компьютерное оборудование) современной индустрии досуга. Ресурсы сценического оборудования учреждений рекреационного типа.

### **Тема 3 Основные направления досуговой деятельности.**

Спортивно-оздоровительное направление. Духовно-нравственное направление. Социальное направление. Общеинтеллектуальное (научно-познавательное) направление. Общекультурное направление. Художественно-эстетическое направление. Военно-патриотическое направление.

### **Тема 4. Социокультурные мероприятия в туристской деятельности.**

Виды социокультурных мероприятий при совершении туристской деятельности. Взаимосвязь анимационной и социокультурной деятельности.

### **Тема 5 Формы проведения социокультурных мероприятий.**

Традиционно-массовые мероприятия: путешествия, фестивали, походы, турниры, конкурсы, презентации и др.

### **Тема 6 Процессинг досуговых мероприятий.**

Формирование и выбор целей проведения досуговых мероприятий. Целеполагание как элемент успешной реализации социокультурных программ. Формулирование цели и критериев достижения цели.

### **Тема 7 Методическое обеспечение социально-культурной деятельности**

Методическое обеспечение как вид деятельности, регулирующий содержание социокультурных процессов. Методическое обеспечение и административно-управленческое руководство.

### **Тема 8 Изучение и анализ досуговых программ. Структура досуговой программы Требования безопасности при проведении социокультурных мероприятий.**

Разовая игровая программа. Кому адресована программа. Какие потребности удовлетворяет. Целевое назначение программы, её задачи. Виды досуговой деятельности. Краткое содержание предлагаемой досуговой деятельности. Формы деятельности. Продолжительность программы.

Необходимые меры для создания здоровых и безопасных условий. Инструктаж по технике безопасности.

### **Тема 9. Методика разработки сценарных программ. Техническое обеспечение социокультурной деятельности**

Композиционная структура сценария культурно-досуговой программы: экспозиция, завязка, кульминация, развязка, финал. Общая характеристика возрастной группы. Место и время проведения.

Содержание темы. Типы оборудования, применяемого в индустрии развлечений. Классификация профессионального светотехнического оборудования. Типы музыкальных инструментов. Оборудование для радио и видеозаписывающих станций и мультимедийной аппаратуры. Использование современного светового оборудования в практике оформления зрелищных мероприятий.

# ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТАКТНОЙ ЗОНЫ В СОЦИОКУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ

## Содержание лекционных занятий по дисциплине

### Тема 1. Основы организации контактной зоны в социокультурном сервисе

«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. основные понятия организации контактной зоны. Природа контактной зоны. Сущность понятия «контактная зона». Понятия «состав контактной зоны», «пространство контактной зоны». Компоненты контактной зоны. Современные виды контактных зон и их особенности. Характеристика межличностного расстояния в обслуживании.

### Тема 2. Нормативно-правовые основы оказания услуг в сфере социокультурного сервиса

Права потребителя при нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг). Права потребителя при обнаружении недостатков работы (услуги). Возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ или услуг. Компенсация морального вреда.

Основные нормативные и правовые документы, регулирующие сервисную деятельность в России. Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300–1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей», ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 года N 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации», СанПиН 1.2.3685–21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»

### Тема 3. Зонирование «контактной зоны»

Функциональное зонирование «контактной зоны»: задачи и принципы.

Фронт-офис и бэк-офис. Принципы зонирования в рабочей зоне: кабинетный и открытый.

Функции фронт-офиса. Основные зоны фронт-офиса: холл, приёмная (ресепшн / комната ожидания), переговорная, кабинет руководителя. Предназначения зон фронт-офиса. Зонирование «контактной зоны». Зонирование приемной для переговоров и совещаний: информационная зона и место для отдыха.

Бэк-офис и его составляющие: рабочее пространство, зона отдыха, обеденная зона, гардероб, серверные, архивы и библиотеки, техническая зона, подсобные помещения. Особенности организации бэк-офиса на предприятиях социокультурного сервиса.

### Тема 4. Оформление «контактной зоны»

Направления в оформлении «контактной зоны». Критерии зоны ожидания клиентов: функциональность, просторность, информативность.

Классическая зона ожидания клиентов. Креативные зоны обслуживания клиентов и современные дизайнерские решения. Концептуальные решения дизайн-проектов интерьеров. Особенности дизайн-проектирования предприятий индустрии туризма и сферы услуг.

Заполнение зоны ожидания клиентов. Мебель и оргтехника. Плакаты, листовки и оформление стен. Мотивационные плакаты и стимулирование персонала: действующая система оплаты труда и система штрафов, карьерные возможности в организации, примеры успешной работы сотрудников, принципы работы в компании. Награды компании, благодарственные письма клиентам, сертификаты и лицензии.

Архитектура помещения.

Виды оборудования и интерьер контактной зоны. Освещение и светодизайн контактной зоны. Оформление витрин. Характеристика POS-материалов.

Санитарные нормы и правила размещения, устройства и оборудования. Требования к содержанию помещений и организации санитарно-гигиенического и противоэпидемического режима работы.

## **Тема 5. Эргономические основы организации контактной зоны на предприятиях социокультурного сервиса**

Эстетика труда. Эргономические основы организации контактной зоны в сервисе. Термины и определения. Основные принципы и концепции эргономики. ГОСТ Р 56274–2014 Общие показатели и требования в эргономике.

Правила учета антропометрических данных при расчете эргономических параметров рабочих мест. Психофизиологический аспект эргономики.

Классификация рабочих мест. Факторы, влияющие на условия труда. Правильное расположение эргономика и рабочих мест предприятий социокультурного сервиса.

## **Тема 6. Психологические аспекты организации контактной зоны**

Психологические аспекты организации контактной зоны в сфере сервиса.

Психологическая культура обслуживания работника контактной зоны. Психология процесса обслуживания. Законы межличностных взаимоотношений в деятельности работника контактной зоны. Три этапа совершения заказа и психологическая тактика обслуживания.

Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны. Психологические основы и практика делового общения. Восприятие и самовосприятие.

Перцептивная сторона общения. Коммуникационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Психологические основы коммуникационного воздействия. Когнитивный аспект коммуникационного воздействия. Эмоциональный аспект коммуникационного воздействия. Поведенческий аспект коммуникационного воздействия. Суггестивный аспект коммуникационного воздействия.

Эффективные техники коммуникаций. Эффективность обратной связи в общении. Микротехники общения. Приемы аргументирования. Работа с возражениями. Способы управления диалогом. Навыки конструктивного воздействия на клиента. Искусство убеждения. Эффективное слушание. Мотивирование и удержание клиента.

## **Тема 7. Особенности организации и обслуживания клиентов в контактной зоне на предприятиях социокультурного сервиса**

Философия обслуживания клиентов в контактной зоне. Основные формы обслуживания. Стандарты обслуживания. Технология взаимодействия с клиентом в контактной зоне.

Применение основных методов организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятий социокультурного сервиса. Регулирование процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса. Эффективное взаимодействие с клиентом в условиях контактной зоны.

Особенности организации контактной зоны социокультурного сервиса. Специфика контактной зоны социокультурного сервиса. Основные функции работников контактной зоны. Особенности этики общения с клиентом. Понятие профессионального и делового этикета. Нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности. Профессиональная этика.

Методы создания клиентской базы, поддержания контакта и выявление потребностей во время консультаций.

Стратегии управления потребителями. Бизнес-стратегия и оптимизации обслуживания клиентов. Персонализация и удовлетворение индивидуальных потребностей клиента. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM - Customer Relationship Management): возможности автоматизированных систем и программные продукты.

Функции CRM. Управление обслуживанием клиентов: автоматизация процессов планирования, контроля оказания услуги, обеспечение обратной связи, работа с претензиями, отслеживание запросов на сервис.



## **Тема 8. Нейромаркетинг как инструмент повышения эффективности при организации контактной зоны**

Способы повышения эффективности организации контактной зоны в сервисе. Уровни воздействия на потребителя. Методы воздействия на потребителя.

Нейромаркетинг и его методы. Визуализация эмоций. Каналы нейромаркетинговых коммуникаций. Приемы нейромаркетинга.

Психология ароматов. Характеристика воздействия ароматов на человека. Мифы и легенды ароматизации. Аромамаркетинг и использование запахов в контактной зоне. Сущность, цели и виды аромамаркетинга. Практика применения аромамаркетинга. Технология ароматизации воздуха.

Использование звукового сопровождения при организации контактной зоны в сервисе. Научные основы музыкального воздействия. Музыка как средство воздействия на человека. Понятие и сущность аудиомаркетинга. Музыкальное оформление контактной зоны. Особенности использования аудиомаркетинга в социокультурном сервисе.

Фитодизайн контактной зоны в социокультурном сервисе. Сущность и тенденции развития современного фитодизайна. Аранжировка и декоративность. Эстетико-психологическое воздействие растений. Микроклимат помещений и подбор растений для интерьера контактной зоны. Размещение растений в интерьере и основные приемы составления композиций. Особенности озеленения интерьеров. Озеленение интерьеров различного назначения. Флористическое оформление интерьеров.

## **Тема 9. Особенности взаимодействия с органами государственной власти**

Органы власти и виды осуществляемого взаимодействия. Взаимодействия с представителями органами власти (получение разрешений, лицензий, получение льгот, оформление гражданско-правовых договоров и т. д.).

Процедуры взаимодействия между властью и экономическим сообществом. Основы организации работы с органами власти в сфере оказания услуг для государственных нужд.

Система государственных закупок в РФ. Взаимодействие государства и бизнеса в системе государственных закупок. Федеральный закон «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» от 05.04.2013 N 44-ФЗ.

Правила осуществления взаимодействия организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями, осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия.

# **СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

## **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

### **Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности**

Цель сервисной деятельности. Исследования сферы сервиса. Изменения роли сервиса. Проблемы организационной деятельности предприятий сервиса в условиях рыночной экономики и конкуренции.

Сервис как деятельность. Деятельность человека. Структура деятельности человека: психофизиологические функции, операции, действия. Структурные элементы деятельности: навыки, умения, привычки. Основные виды деятельности: игра, учение, труд

Реабилитационный характер сервиса. Законы, обеспечивающие реабилитационные процессы в жизни индивида.

Потребность и ее значение в развитии сервиса. Понятие и сущность сервисной деятельности. Противоречия сервисной деятельности.

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании.

## **Тема 2. Предпосылки и история развития сервисной деятельности**

История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Этапы развития цивилизации: доиндустриальный, индустриальный, постиндустриальный.

Появление новых занятий и профессий, связанных с письменностью, государственным управлением правовой деятельностью. Развитие устойчивых форм духовной активности: служители религиозного культа, деятели художественно-эстетических ценностей.

Появление важнейших типов услуг в различных сферах жизнедеятельности, в быту и в удовлетворении личных потребностей. Период эволюционирования занятий, связанных с ремеслом. Организация массовых зрелищ и спортивных состязаний в культурах древнего мира.

Развитие профессионально-корпоративных отношений в торговле. Формирование звена «производители услуг – потребители». Роль национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей в развитии сервиса.

История развития сервиса в российском обществе. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Предпосылки развития единого хозяйственного механизма. Сложности создания административно-правовых механизмов, развивающих области социокультурных услуг (образование, воспитание молодежи, научную и культурно-информационную деятельность).

Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Период развития «народных ремесел» и «промыслов». Архаические методы торговли: ярмарочная, карнавальная. Организация массовых видов услуг. Период распространения капиталистических ассоциаций. Роль банковских операций в развитии услуг дореволюционной России. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.

Предпосылки формирования и распространения современных форм сервиса и сбыта. Этапы социалистического развития сферы услуг. Роль реформ и модернизации 80-х годов в развитии сферы услуг.

## **Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах**

Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.

Характеристика сервисной деятельности стран Западной Европы и Северной Америки – лидеров в мировом развитии сферы услуг. США - флагман в создании индустрии обслуживания и освоении новых видов сервиса.

Различные виды сервисной деятельности стран с высоким уровнем развития сферы услуг: финансово - кредитными и образовательными, бытовыми и туристическими, медицинскими, телекоммуникационными и прочими услугами.

Развивающиеся страны Азии, Африки и Латинской Америки. Процессы индустриализации и модернизации развивающихся стран. Эволюция сервисной деятельности в развивающихся странах и влияние на ее развитие следующих факторов: географического положения, природных ресурсов, территориального размещения производства, распределение денежных доходов, традиций, исторических, культурно-духовных.

Роль психологических и духовных стереотипов общественного сознания «незападных» стран в сервисной деятельности. Факторы, замедляющие эволюционирование сервисной деятельности развивающихся странах.

## **Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг**

Структура сферы услуг. Понятие «услуга». Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги населению». Услуги в общероссийском классификаторе продукции по видам экономической деятельности.

Классификация типов и видов услуг. Стандартизированные и творческие услуги. Производственные и непроизводственные услуги. Коммерческие и некоммерческие услуги. Государственные и негосударственные услуги. Чистые и смешанные услуги. Легитимные и нелегитимные услуги. Личностные и безличные услуги.

Характеристика услуг. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Услуги, населению.

Разновидности услуг и их характеристика. Неосвязаемость услуг. Непостоянство качества, изменчивость. Недолговечность, неспособность услуг к хранению. Дополнительные признаки услуг.

Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Понятие, фазы жизненного цикла их специфика. Характеристики жизненного цикла услуги, финансовых результатов.

#### **Тема 5. Рынок услуг**

Рынок услуг и его значение. Специфика торговли услугами. Сущность термина «мировой рынок услуг». Способы организации международной торговли услугами, зафиксированные в ГАТС.

Мировой рынок услуг: структура, основные тенденции, перспективы и проблемы развития современного мирового рынка услуг. Понятие транснациональных компаний.

Роль и место России на мировом рынке услуг. Федеральный закон «Об основах государственного регулирования Внешнеторговой деятельности» от 08.12.2003 N 164-ФЗ

Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.

Направления, способствующие развития региональных рынков. Владимирская область: состояние, потенциал и перспективы развития потребительского рынка услуг региона.

Особенности современного рынка услуг. Реальное рыночное пространство. Виртуальное рыночное пространство.

#### **Тема 6. Качество и оценка качества услуг**

Качество услуг: основные подходы к изучению понятия. Объективное и субъективное качество. Факторы, формирующие качество услуг. Принципы сбытовой политики предприятий сервиса. Модель качества услуг. ГОСТ Р 50691–2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг».

Концепция оценки качества услуги - пятиступенчатая модель качества услуги или модель расхождения качества услуги. Расхождение в модели GAP. Характеристика разрывов и причины их возникновения в GAP-модели.

Основные факторы сферы услуг, определяющие качество обслуживания.

Методика SERVQUAL. Пять основных параметров «идеального сервиса». Метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя. Преимущества и недостатки метода «Таинственного покупателя».

Качество и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113–2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

Методы контроля и оценки показателей качества услуг. Номенклатура показателей качества». Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг

Управление качеством услуг. контроль стандартов и безопасности обслуживания.

Оценка удовлетворенности потребителя услугой. Методы оценки удовлетворенности потребителя услугой. Качество услуг, предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Владимира

#### **Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений**

Основные нормативные и правовые документы, регулирующие сервисную деятельность в России. Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300–1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей». Порядок образования сервисной организации. Регистрация сервисной организации.

Понятие сертификации услуг. Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О техническом регулировании», Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 N 162-ФЗ

Лицензирование отдельных видов деятельности. Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 15.04.2019) «О лицензировании отдельных видов деятельности».

#### **Тема 8. Эффективность сервисной деятельности**

Сервисная организация, её основные характеристики. Производство и предоставление услуг как основа деятельности сервисных организаций. Классификация организаций и предприятий сферы услуг. Процессы управления сервисного предприятия. Функции и задачи сервисного предприятия. Организационная структура сервисных организаций и предприятий.

Субъекты малого и среднего предпринимательства и их значение в сервисной экономике. Франчайзинг и франчайзинговые предприятия в сервисном производстве.

Понятие эффекта и эффективности. Виды и характеристика эффективности. Эффективность сервисной деятельности и ее оценка.

Роль эффективности в индустриальной и сервисной экономике. Сервисная модель эффективности. Оценка эффективности сервисной деятельности. Сравнительная характеристика существующих подходов к оценке эффективности применительно к сервисной деятельности.

Понятие социальной эффективности сервисной деятельности.

#### **Тема 9. Информационный сервис**

Информационный сервис и интернет-экономика. Основные элементы информационного сервиса. Механизм информационного сервиса

Основные виды информационных услуг. Цифровизация услуг и развитие электронных сервисов. Создание информационных банков и баз данных клиентов в процессе оказания обслуживания клиентов.

Роль информационных систем в сфере сервиса. Задачи по внедрению информационных технологий в сферу сервиса. Информационные технологии сервисной деятельности в социокультурном сервисе. Облачный сервис.

Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг. Достоинства автоматизированной системы индивидуального пользователя в сфере туризма и сервиса.

#### **Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг**

Процесс оказания услуг в организациях сферы услуг как составная часть сферы сервиса. Цель, задачи и принципы организации процесса обслуживания. Факторы, влияющие на работу с потребителем. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги, и их потребителями.

Комплексе мероприятий, направленных на реализацию принципов организации обслуживания потребителя на основе применения клиентоориентированных технологий.

Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание. Ответственность сервисной организации.

Сервисная деятельность в области бытового обслуживания населения. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований.

Качество обслуживания потребителей. Факторы обслуживания: времени, доступность услуг. Основные понятия и определения сервисной деятельности в организациях сферы туризма и сервиса. Правила предоставления услуг населению в Российской Федерации.

#### **Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания**

Инновационные процессы как фактор изменения сервисной деятельности. Матрица инноваций. Инновации в сфере услуг. Концепция услуги. Инновации в сопроизводстве.

Кадровые, организационные, культурные элементы новых систем предоставления услуг. Факторы успешности сервисных инноваций. Инновации в мире. Уровень инноваций услуг. Модели управления инновациями в компаниях.

Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Причины создания и внедрения новых услуг. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания. Внедрение новых технологий, обеспечивающих более совершенные способы производства и потребления услуг. Новая философия дизайна «услуг». Самые востребованные услуги в России. Продвижение новых услуг. Причины неудач продвижения услуг на рынке и способы их устранения.

Формирование стратегии и тактики управления предприятиями сервиса, основанных на внедрении новых видов услуг.

## **Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами**

Понятие профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального этикета. Этическая культура сервиса.

Нравственные качества работника сферы сервиса как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности.

Основные категории этики. Профессиональная этика работников обслуживания и ее сущность. Кодекс профессиональной этики. Ключевые факторы имиджа.

Этика и этикет телефонного разговора. Этикет составления деловых писем. Этические проблемы информационного сервиса.

Понятие о культуре общения. Культура общения работников с клиентами. Компоненты культуры общения. Воздействие культуры на поведение потребителя. Основы корпоративной культуры предприятий сферы услуг. Проблема социальной ответственности. Культура речи специалиста на предприятиях и организациях сервиса.

## **Тема 13. Контактная зона**

«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Понятие о «контактной зоне». Состав контактной зоны. Виды контактных зон: по пространственному расположению, по характеру межличностного расстояния в обслуживании.

Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Общение и взаимодействие с клиентами в контактной зоне. Шесть стадий структуры общения.

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности личностных характеристик работников контактной зоны.

Пространство контактной зоны. Компоненты контактной зоны. Ключевые факторы модели «Service action» или «обслуживание в действии». Фронт-офис и бэк-офис. Зонирование офиса. Принципы зонирования офиса в рабочей зоне: кабинетный и открытый.

## **Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов**

Конфликт и его виды. Причины конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Позитивная сторона конфликта. Конфликт в сервисной деятельности.

Межсубъектные способы предотвращения и разрешения конфликтов: способ уклонения, принуждения (подавления), приспособления, компромисса. Управление конфликтной ситуацией.

Конструктивные последствия конфликтной ситуации как новое качество отношений управления.

Понятие о жалобе. Жалобы при обслуживании клиентов, их причины. Типы потребителей. Рекомендации конструктивному устранению жалоб. Позитивные последствия внимательного отношения к жалобам.

## **Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства**

Понятия и виды туристских и экскурсионных услуг. Оценка и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг.

Обслуживание туристов и населения в средствах размещения, на предприятиях общественного питания, в культурно-развлекательных учреждениях.

Услуги индустрии развлечения и спорта: услуги в области развлечений и отдыха, организации и проведения спортивно-массовых мероприятий. Анимационный сервис.

Тенденции развития рынка выставочной индустрии, в том числе регионального. Состояние и перспективы развития делового туризма. Сервисное обслуживание деловых мероприятий и конгрессно-выставочной деятельности.

## **Тема 16. Сервис на транспорте**

Транспорт общего пользования: железнодорожный, воздушный, морской, автомобильный, речной транспорт, обеспечивающий перевозки пассажиров и грузов и предоставление услуг транспортной экспедиции.

Транспортные услуги по перемещению пассажиров, материальных ценностей. Транспортные услуги, связанные с организацией процесса отправки и получения груза.

Безопасность и качество транспортных услуг.

Организация сервиса при транспортном обслуживании.

## **Тема 17. Сервис недвижимости и ЖКХ**

Понятие сервиса недвижимости. Технология оказания услуг в сфере недвижимости, в службах сервиса, управляющих компаниях, обслуживающих жилые и нежилые здания и сооружения, объекты недвижимости.

Особенности оказания жилищно-коммунальных услуг. Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

Организация работы с неплательщиками за жилищно-коммунальные услуги.

## **Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг**

Понятие государственной и муниципальной услуг. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах по принципу "одного окна".

Организация и ее особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

# **ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

## **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Основы теории государства**

*Содержание темы.*

Понятие государства, его общесоциальные и специфические признаки. Публичная власть. Функции государства. Органы государства.

### **Тема 2. Основы теории права**

*Содержание темы.*

Понятие права. Признаки права. Роль права в жизни человека, общества, государства.

Правовые нормы, их признаки и виды. Система норм права. Частное и публичное право. Отрасли права.

Основные теории происхождения права. Соотношение права и государства. Функции права и сферы его применения. Взаимосвязь права и социального порядка. Формы (источники) права, их связь с экономической и политической сферами. Закон и

подзаконные акты. Конституция – основной закон государства и общества. Основные правовые системы современности.

Источники российского права. Нормативно-правовой акт – основной источник российского права. Закон и подзаконные акты. Отрасли права. Основание деления на отрасли, виды основных отраслей и их краткая характеристика.

### **Тема 3. Основы конституционного права**

*Содержание темы.*

Понятие отрасли конституционного права, предмет и метод регулирования. Понятие конституционного строя. Источники конституционного права РФ. Структура Конституции РФ 1993 г. Функции конституции. Содержание и форма Конституции.

Основы конституционного строя РФ. Основы избирательного права. Основные принципы организации государственной власти в Конституции РФ.

Система законодательства РФ. Государственные символы РФ.

Конституционный статус личности, основные права и свободы человека и гражданина.

Система органов российского государства: Президент РФ, Федеральное собрание РФ, Правительство РФ (функции, полномочия, порядок формирования).

### **Тема 4. Основы гражданского права**

*Содержание темы.*

Предмет и метод гражданско-правового регулирования. Принципы правового регулирования гражданско-правовых отношений.

Система гражданского права. Понятие гражданского правоотношения. Субъекты гражданского правоотношения. Правоспособность и дееспособность физических лиц.

Юридические лица: понятие и классификация. Организационно-правовые формы юридических лиц. Основные способы прекращения юридических лиц.

Объекты гражданских прав. Понятие и виды сделок. Форма сделки. Недействительные сделки.

Право собственности: понятие, юридическое содержание, формы собственности. Общая характеристика иных вещных прав.

Понятие и стороны обязательства. Основания возникновения и прекращение обязательств. Ответственность за нарушение обязательств, ее условия и виды.

Гражданско-правовой договор: понятие, порядок заключения, изменения и расторжения.

### **Тема 5. Основы уголовного права**

*Содержание темы.*

Понятие уголовного права, его предмет и метод. Понятие и признаки преступления, виды преступления.

Состав преступления: объект, объективная сторона, субъект, субъективная сторона.

Необходимая оборона, как обстоятельство, исключающее преступность деяния. Понятие и виды уголовного наказания. Особенности уголовной ответственности и наказания несовершеннолетних.

### **Тема 6. Основы административного права**

*Содержание темы.*

Понятие административного права. Предмет и метод административно-правового регулирования. Управление и органы управления. Источники административного права. Понятие и признаки административной ответственности. Административный проступок. Административная ответственность физических и юридических лиц. Специальные субъекты административной ответственности: должностные лица, военнослужащие, иностранные граждане, несовершеннолетние.

Административное взыскание, понятие и виды. Порядок наложения административного взыскания; обстоятельства, смягчающие и отягчающие

административную ответственность. Органы (должностные лица), уполномоченные рассматривать дела об административных правонарушениях.

Понятие, предмет и метод налогового права. Источники налогового права. Понятие налога и его признаки. Функции налогов. Принципы налогового права. Основные понятия налогового права: налогоплательщик, объекты налогообложения, налоговая база, налоговая ставка, налоговый период, сроки уплаты налогов и сборов, льготы по налогам и сборам. Ответственность за неуплату налогов.

### **Тема 7. Основы трудового права, особенности прохождения государственной службы**

*Содержание темы.*

Трудовой договор (контракт): понятие, отличие от гражданско-правовых договоров подряда, поручения, возмездного оказания услуг. Стороны и содержание трудового договора. Форма и виды трудовых договоров. Порядок приема на работу. Прекращение трудового договора.

Понятие и продолжительность рабочего времени, его виды. Понятие и виды времени отдыха. Ежегодный оплачиваемый отпуск, порядок его предоставления и использования.

Заработная плата, виды, системы. Минимальный размер оплаты труда.

Дисциплинарные взыскания, их виды порядок применения. Материальная ответственность работников в трудовом праве, ее основания и виды.

Понятие и виды трудовых споров. Порядок разрешения индивидуальных и коллективных трудовых споров.

### **Тема 8. Налоговая система Российской Федерации**

*Содержание темы.*

Понятие, предмет и метод налогового права. Источники налогового права. Понятие налога и его признаки. Функции налогов. Принципы налогового права. Основные понятия налогового права: налогоплательщик, объекты налогообложения, налоговая база, налоговая ставка, налоговый период, сроки уплаты налогов и сборов, льготы по налогам и сборам. Ответственность за неуплату налогов.

### **Тема 9. Основы экологического права в Российской Федерации**

*Содержание темы.*

Экологическое право, как отрасль права. Понятие, предмет и метод экологического права. Система экологического права. Источники экологического права. Принципы экологического права.

Экологические правоотношения. Понятие экологических правоотношений и их виды. Объекты и субъекты экологических правоотношений. Содержание экологических правоотношений. Основания возникновения, изменения и прекращения экологических правоотношений.

Право собственности на природные ресурсы и природопользования. Природные объекты и их характеристика. Право собственности на природные ресурсы. Правовые формы использования природных ресурсов. Понятие и виды природопользования.

## **ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ**

**Содержание лекционных занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Управленческие решения в системе менеджмента.**

*Содержание темы.* Роль решения в процессе управления организацией. Понятие решения. Процесс принятия решений. Понятия системы, субъекта решения. Виды субъектов решения. Подходы к принятию решений. Структура процесса принятия решений.

Сущность, содержание, формы и функции управленческих решений. Понятия управленческого решения. Характеристики, признаки, функции управленческого решения.



Целевая ориентация управленческих решений. Понятие цели. Целевые требования к управленческим решениям. Технологии разработки, принятия и реализации управленческих решений. Приоритеты целевых технологий.

Системный подход к принятию управленческих решений. Его понятие и отличие от традиционного мышления. Основные задачи системного подхода. Типовые процедуры системного подхода при принятии и реализации управленческих решений.

### **Тема 2. Теоретические основы принятия управленческих решений.**

**Содержание темы.** Типология управленческих решений. Схемы формирования базы данных управленческого решения. Классификация управленческих решений.

Составляющие образа лица, принимающего решения. Аналитическая формула лица, принимающего решения. Талант, креативность, стили, система ценностей, целевая система, профессиональные свойства лица, принимающего решения.

Управленческие проблемы и этапы принятия управленческого решения. Природа проблем и решений. Управленческое решение как основное средство влияния субъекта на объект управления. Основные этапы принятия управленческих решений.

### **Тема 3. Процессы подготовки, разработки и реализации управленческих решений.**

**Содержание темы.** Подготовка управленческого решения. Характеристика процесса принятия управленческого решения. Проектирование управленческого решения. Подготовка управленческого решения. Организация процесса принятия решения.

Разработка управленческого решения.

Реализация управленческого решения.

### **Тема 4. Методология и модели принятия управленческого решения.**

**Содержание темы.** Методология принятия управленческого решения. Основные методологические подходы к принятию управленческого решения. Особенности методологии комплексного подхода к принятию управленческих решений. Основа системной методологии принятия управленческих решений. Методы принятия управленческих решений. Типы проблем и основные методы их решения.

Модели процесса принятия решений в организации. Основные концептуальные модели управления.

Прогнозирование управленческих решений, методы, инструменты. Основные этапы экспертного прогнозирования.

### **Тема 5. Принятие управленческих решений в различных условиях среды.**

**Содержание темы.** Виды сред, в которых принимается управленческое решение.

Принятие управленческого решения в условиях определенности.

Принятие управленческого решения в условиях неопределенности. Подходы к принятию решений в условиях неопределенности.

Принятие управленческого решения в условиях риска. Риск-менеджмент. Стратегии риск – менеджмента.

### **Тема 6. Технологии реализации управленческого решения.**

**Содержание темы.** Информационное обеспечение управленческого решения. Параметры информации для принятия управленческого решения. Технологии организации процесса обработки информации. Главные функции информационных технологий принятия управленческого решения.

Требования к оформлению решений. Признаки управленческой документации. Атрибуты документов. Критерии качества документов.

Ответственность и ошибки реализации решения. Управленческое влияние. Ошибки руководителя при принятии решения.

### **Тема 7. Качество и эффективность управленческих решений.**

**Содержание темы.** Требования к качеству и эффективности управленческих решений. Качество управленческой деятельности. Эффективность управленческого

решения. Критерии эффективности управленческого решения. Классификация эффективности управленческого решения.

Методы оценки эффективности управленческих решений. Непрямой метод. Метод по конечным результатам. Метод по непосредственным результатам деятельности. Принцип Паретто. АБВ-метод.

#### **Тема 8. Принятие управленческих решений в выставочной организации.**

**Содержание темы.** Управленческие решения в выставочном деле. Цель выработки управленческого решения. Факторы, влияющие на принятие решений внутри или вне выставочной организации. Шаги процесса принятия управленческого решения в выставочном деле. Классификация управленческих решений, принимаемых в выставочном деле. Подходы к принятию управленческих решений в выставочном деле.

#### **Тема 9. Принятие управленческих решений в организациях сферы сервиса.**

**Содержание темы.** Элементы системы организации обслуживания. Процесс обслуживания на предприятиях сферы сервиса. Социокультурные основания принятия управленческого решения. Методы принятия управленческих решений в организациях сферы сервиса. Функции управления сервисного предприятия.

### **ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ**

#### **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

##### **Тема 1. Информационные системы и технологии в сфере услуг.**

Понятие об информационных технологиях. Классификация информационных технологий. Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса и туризма.

##### **Тема 2. Системы бронирования и резервирования.**

Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования. Система бронирования Amadeus. Система бронирования Galileo. Система бронирования Worldspan. Система бронирования Sabre. Другие зарубежные системы бронирования. Российские компьютерные системы бронирования. Выбор системы бронирования.

##### **Тема 3. Информационные системы менеджмента в туризме.**

Классификация информационных систем менеджмента. Пакеты управления туристскими фирмами. Программные продукты фирмы «Арим-Софт». Программа «Само-Тур». Программный комплекс «Мастер-Тур». Программные продукты фирмы «Интур-Софт». Программы Voyage Office и «Аист-2.5». Система Continent-ANT. Программа «Тур». Программа «Туристский офис». Программа Jack.

##### **Тема 4. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом.**

Общая характеристика гостиничного комплекса. Система автоматизации гостиниц Hotel-2000. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель». Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл». Система «Меридиан-1». Программные продукты фирмы «Рек-Софт». Система Lodging Touch.

##### **Тема 5. Комплексы и системы автоматизации гостиничного хозяйства.**

Комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI-Hotel. Система Fidelio. Система модулей Senium. Система комплексной автоматизации «Дип-Пансион». Система Nimeta. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.

### **СОВРЕМЕННАЯ ИНДУСТРИЯ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА**

#### **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

**Тема 1. Теоретические основы социально-культурной деятельности. Становление и развитие социально-культурной деятельности как направления научных исследований.**

Теория социально-культурной деятельности как фундаментальное научно-образовательное направление, синтезирующее научные достижения культурологии, социологии, психологии, педагогики и других отраслей гуманитарного знания.

Основные научные парадигмы социально-культурной деятельности. Основные научные школы в теории социально-культурной деятельности.

## **Тема 2. Субъекты социально-культурной деятельности. Человек как субъект социально-культурной деятельности**

Понятия «субъекта» и «объекта» в социально-культурной деятельности и их многозначность. Взаимосвязь субъекта и объекта в процессе социально-культурной деятельности. Классификация субъектов.

Личность; семья; социальные организации и объединения; социально-культурные институты; отраслевые учреждения и организации

## **Тема 3 Ресурсная база социально-культурной деятельности. Уровни социально-культурной деятельности**

Нормативный ресурс; кадровый ресурс; финансовый ресурс; материально-техническая база; социально-демографический и морально-психологический ресурс. Профессиональные и непрофессиональные формы социально-культурной деятельности.

## **Тема 4. Факторы дифференциации содержания и форм социально-культурной деятельности, вариативность моделей социально-культурной деятельности**

Индивидуально-личностный, социально-групповой и общественный. Взаимообусловленность личностных изменений и изменений жизненной среды

Институциональные формы социально-культурной деятельности: типология, социальные функции, цели, задачи и технологии деятельности учреждений и институтов, выполняющих функции просвещения, эстетического и художественного воспитания, организации досуга, охраны и использования памятников истории и культуры.

## **Тема 5. Типология неинституциональных субъектов социально-культурной деятельности.**

Условия и технологии оптимизации деятельности самодеятельных групп, общественных объединений, клубов, ассоциаций, движений и других субъектов социокультурной жизни.

## **Тема 6. Современные тенденции развития социально-культурной деятельности. Информационно-методическое обеспечение социально-культурной деятельности.**

Сущность социально-культурной политики, ее цели, направленность и взаимосвязь с современной практикой. Этнография социально-культурной деятельности; международный обмен и сотрудничество в социально-культурной сфере.

Информационно-методическое обеспечение профессиональной деятельности специалистов культурно-досуговой сферы как социальная и педагогическая проблема

Особенности профессиональной деятельности специалистов культурно-досуговой сферы как объекта информационно-методического обеспечения 39

Структурно-функциональная модель деятельности информационно-методических служб в культурно-досуговой сфере Современный социальный и культурный статус, профессиональная этика специалиста социально-культурной деятельности.

## **Тема 7. Массмедийные технологии: назначение, специфика, тенденции развития. Медиаобразование и дистанционное обучение.**

Связь техники и культуры в развитии средств массовой коммуникации. Понятия «массмедиа», «мультимедиа». Новая философия применения персональных компьютеров. Предназначение мультимедийных технологий. Специфика культурных продуктов и услуг мультимедийных технологий. Гипертекст и гипермедиа. Мультимедиа как источник инноваций в разработке образовательных, художественно-зрелищных, развлекательно-игровых, реабилитационных и других технологий.

Медиадосуг и экология экранной культуры. Роль и значение мультимедийных технологий в социально-культурной деятельности. Технологии PR как разновидность коммуникационных технологий в современной социокультурной практике.

**Тема 8 Технологии рекреационно-оздоровительной деятельности. Организация рекреативной, игровой, развлекательной, физкультурно-оздоровительной деятельности.**

Сущность рекреативных (восстановительных) технологий и их использование в процессе социально-культурной деятельности. Психофизиологические и социокультурные особенности рекреации. Рекреативные технологии как инструмент оздоровления образа жизни и повышения культуры быта.

Рекреативный потенциал праздников, конкурсных, игровых, художественно-зрелищных досуговых программ. Технологии индивидуального, группового, семейного туризма.

**Тема 9. Управленческие технологии и их роль в реализации социокультурных программ. Штат менеджеров в учреждениях социальнокультурной сферы.**

Социально-культурная деятельность как объект управления. Социально-культурный менеджмент как деятельностный процесс. Классификация подходов и школ менеджмента. Организация и ее структура. Функции менеджмента. Технологии управленческого цикла. Технологии анализа и маркетинга. Технологии прогнозирования, принятия управленческих решений, планирования, организации, контроля. Коммуникации в управлении. Психологические аспекты менеджмента. Методы мотивации и стимуляции в социально-культурной сфере.

Власть. Лидерство. Стили руководства. Имидж менеджера. Специфические технологии управления субъектами в социально-культурной сфере

## **СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

### **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

**Тема 1. Стратегический менеджмент: сущность и особенности.**

**Содержание темы.** Система стратегического менеджмента: понятия, элементы и их характеристика. Предпосылки усиления стратегического управления предприятием. Дефиниции стратегического менеджмента. Понятие стратегического менеджмента. Основные положения концепции стратегического менеджмента. Структура стратегического менеджмента. Модель структурного управления. Модель стратегического менеджмента. Функциональные области использования стратегической политики предприятия.

Эволюция стратегического менеджмента. Модели стратегического менеджмента иностранных компаний.

**Тема 2. Стратегия как системный подход к управлению развитием предприятия.**

**Содержание темы.** Стратегия по содержанию и форме. Дефиниции стратегии. Стратегия как набор правил. Уровни стратегии на предприятии. Классификация стратегий.

**Тема 3. Модель стратегического планирования.**

**Содержание темы.** Сущность и особенности стратегического планирования. Основные задания, которые решаются в процессе стратегического планирования.

Процесс стратегического планирования. Характеристика этапа создания цели. Схема процесса стратегического планирования. Составляющие миссии предприятия. Роль миссии в системе стратегического менеджмента. Сферы установления стратегических целей на предприятии. Характеристика стратегических целей.

Подходы к организации стратегического планирования на предприятии. Основные факторы, которые влияют на выбор подхода к организации стратегического планирования на предприятии.

#### **Тема 4. SWOT – анализ и генерирование стратегических альтернатив развития предприятия.**

**Содержание темы.** SWOT – анализ как этап стратегического планирования и как стратегический инструментарий. Место SWOT – анализа в процессе выбора стратегии предприятия. Этапы процесса SWOT – анализа.

Методика исследования внешнего окружения и внутренней среды предприятия. Структурная схема анализа внешнего окружения предприятия. Схема осуществления анализа внешнего окружения предприятия. Матрица SWOT. Профиль деятельности предприятия.

Процесс определения конкурентных преимуществ предприятия. Схема определения конкурентных преимуществ предприятия. Профиль полярностей.

Генерирование стратегических альтернатив развития предприятия. Матрица «Привлекательность рынка – Преимущества в конкуренции».

#### **Тема 5. Выбор стратегии и составление стратегического плана предприятия.**

**Содержание темы.** Характеристика факторов, которые влияют на выбор приемлемой стратегии предприятия. Факторы, которые влияют на выбор приемлемой стратегии предприятия.

Выбор приемлемой стратегии. Структура стратегического плана.

Стратегический контроль и оценка стратегии предприятия. Перечень основных показателей для оценки реализованной стратегии.

#### **Тема 6. Управление стратегическим потенциалом предприятия.**

**Содержание темы.** Понятие стратегического потенциала предприятия. Экономический потенциал предприятия.

Конкурентоспособность потенциала предприятия и методы ее оценки. Процесс управления стратегическим потенциалом предприятия.

#### **Тема 7. Организация стратегического управления на предприятии.**

**Содержание темы.** Особенности управленческой деятельности в системе стратегического управления предприятием. Основные функциональные обязанности менеджеров в системе стратегического управления предприятием.

Цель и функции отдела (службы) стратегического развития предприятия. Основные функции отдела стратегического развития предприятия.

Стратегические изменения на предприятии в процессе реализации стратегии. Сферы осуществления стратегических изменений на предприятии. Что предусматривает «стартовая площадка».

#### **Тема 8. Выбор стратегических позиций предприятия на основе стратегического анализа.**

**Содержание темы.** Стратегические зоны хозяйствования. Процесс стратегической сегментации. Характеристика стратегических зон хозяйствования. Параметры стратегической сегментации. Процесс стратегической сегментации. Параметры перспектив стратегических зон хозяйствования.

Оценка привлекательности стратегических зон хозяйствования. Оценка перспектив возрастания стратегических зон хозяйствования. Оценка перспектив рентабельности стратегических зон хозяйствования. Оценка уровня нестабильности внешней среды.

Выбор стратегических позиций предприятия в стратегических зонах хозяйствования. Матрица «Темпы увеличения рынка – часть рынка». Матрица «Привлекательность стратегических зон хозяйствования – конкурентные позиции». Модель Shell/DPM. Матрица Санкт-Петербургского технического университета.

Особенности управления стратегическим набором стратегических зон хозяйствования. Признаки принадлежности подразделений предприятия к стратегическим зонам хозяйствования. Стратегическая гибкость предприятия. Способы оценки синергетического эффекта.

## **Тема 9. Модель стратегического управления в условиях нестабильной внешней среды.**

Содержание темы. Оценка уровня нестабильности внешней среды. Шкала для оценки нестабильности внешней среды.

Система управления предприятием в условиях нестабильности внешней среды: характеристика и выбор. Системы управления предприятием в условиях относительно стабильной внешней среды. Системы управления предприятием в динамичной внешней среде. Системы управления предприятием в кризисных условиях. Слабые и сильные сигналы внешней среды.

## **ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

#### **Тема 1. Выставочная деятельность: ее сущность и особенности**

Понятие выставки, ее сущность и признаки. Основные категории выставочной деятельности. Выявление особенностей складывания современной терминологической базы (российский и зарубежный опыт).

#### **Тема 2 Терминология выставочной деятельности в аспекте современных условий**

Характеристика основных терминов и понятий в аспекте выставочно-ярмарочной деятельности. Законодательная и нормативная база выставочной деятельности.

#### **Тема 3. Особенности хронологии выставочной деятельности: определение периодизации.**

История мировой выставочной деятельности: историографический обзор. Особенности построения периодизации мировой выставочной деятельности. Определение специфики периодизации исторического развития выставочной деятельности в России.

#### **Тема 4. Общая характеристика исторических этапов (протоэтапов) в развитии выставочной деятельности за рубежом (с древнейших времен –XVIII в)**

Протоэтапы в развитии выставочной деятельности: древнейшие цивилизации Востока. Специфика развития выставочной деятельности в Античности. Ярмарки в культуре средневековья. Выставочная деятельность в эпоху «Возрождения» и «Просвещения».

#### **Тема 5. Выставочная деятельность за рубежом: исторический аспект (XIX-XXвв.):**

Развитие выставочного движения в XIX в. История развития международных выставок. Крупнейшие выставочные центры мира: историческая характеристика.

#### **Тема 6. Выставочная деятельность в России: история развития с древнейших времен до XVIII вв.:**

Протоэтапы в развитии выставочной деятельности в России. Ярмарочная культура России. Выставочная деятельность в эпоху «Возрождения» и «Просвещения»: развитие выставочной деятельности в (столица и провинция).

#### **Тема 7. История выставочной деятельности России XIX–XX вв**

Особенности развития выставочной деятельности в России в XIX веке – начале XX века (дореволюционный период). Выставочная деятельность в СССР (1918-1991). Особенности развития выставок в современной России (1991–2010). Основные выставочные площадки в Москве и Санкт-Петербурге. Выставочно-ярмарочные мероприятия в регионах России.

#### **Тема 8. Анализ современных предложений на рынке услуг (зарубежный опыт)**

Цели и задачи выставок в современном социокультурном пространстве (зарубежный опыт). Ведущие выставочные проекты (Европа и США) (общий анализ экспонентов и экспонатов).

## **Тема 9. Современная классификация выставочных мероприятий (российский опыт)**

Классификация выставок в современном социокультурном пространстве (российский опыт). Ведущие выставочные центры России (общая характеристика экспонентов и экспонатов).

## **Тема 10. Методика и современные подходы к организации выставочной деятельности**

Организация работы на выставке: стандартизация. Критерии успеха выставки (выставочного мероприятия). Определение методологии и форм организации выставочной деятельности в современных условиях.

## **Тема 11. Особенности технологии организации выставочно-ярмарочных мероприятий**

Юридическое и экономическое обеспечение выставочной деятельности Концепция, основные этапы научного проектирования выставки (поэтапный анализ организации выставки).

## **Тема 12. Специфика организации выставочного пространства**

Организация выставочного пространства: монтаж, дизайн. Современные технические требования к организации работы выставки.

## **Тема 13. Сопровождение выставки (маркетинговые (рекламные) технологии)**

Маркетинговая составляющая выставочной деятельности. Подготовка выставочных каталогов, реклама. Продвижение выставочных проектов в СМИ.

## **Тема 14. Подведение итогов выставочного мероприятия**

Организация работ в после выставочный период. Формирование итоговой документации. Анализ итогов выставочного проекта (мероприятия).

# **УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА**

## **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Персонал организации как объект управления.**

**Содержание темы.** Понятие «трудовые ресурсы» и трудовой потенциал работника». Основные характеристики персонала организации. Трудовые коллективы и их роль в управлении организацией. Управление конфликтами в трудовых коллективах.

### **Тема 2. Регулирование социально-трудовых отношений персонала организации.**

**Содержание темы.** Содержание социально-трудовых отношений персонала организации. Коллективно-договорное регулирование отношений персонала. Трудовой договор и трудовые функции работника.

### **Тема 3. Система управления персоналом организации.**

**Содержание темы.** Принципы и методы системы управления персоналом. Основные элементы системы управления персоналом. Организационная структура управления персоналом.

### **Тема 4. Процесс подбора, отбора и введения в должность персонала организации.**

**Содержание темы.** Маркетинг персонала. Наем персонала и его виды. Адаптация новых работников.

### **Тема 5. Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения.**

**Содержание темы.** Основные понятия и теории мотивации персонала. Комплексная система мотивации персонала. Виды стимулирования труда и их основное содержание.

### **Тема 6. Управление обучением и развитием персонала.**

**Содержание темы.** Организация профессионального обучения и повышения квалификации. Становление и развитие деловой карьеры. Формирование кадрового резерва и работа с ним.

### **Тема 7. Методы оценки результативности персонала организации.**

**Содержание темы.** Роль оценки персонала в системе управления персоналом. Основные методы оценки персонала. Традиционная система оценки персонала.

### **Тема 8. Связи с общественностью в управлении персоналом.**

**Содержание темы.** Понятие и основные направления связей с общественностью в управлении персоналом. Инструменты связей с общественностью в управлении персоналом. Оценка эффективности PR – деятельности в управлении персоналом.

### **Тема 9. Подготовка кадров для конгрессно-выставочных услуг.**

**Содержание темы.** Кадры для выставочной деятельности. Роль персонала в выставочной деятельности. Необходимость регламентации деятельности персонала в выставочной деятельности.

## **УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ**

### **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

#### **Тема 1. Основные положения управления проектами.**

**Содержание темы.** Понятие «проект», отличительные черты проекта. Усиление каких факторов вызвало появление методологии управления проектами. Сравнительная характеристика иерархической и матричной структур организации (особенности, преимущества, недостатки). Когда нужно применять методологию управления проектами? Альтернативы методологии управления проектами. Сущность методологии управления проектами. Пирамида проектного менеджмента (механизмы, инструменты, методы, средства, функции управления проектами).

#### **Тема 2. Окружение, процесс управления проектами.**

**Содержание темы.** Окружение управления проектами. Проектный анализ и две его основных формы. Экономический анализ и его методы. Анализ структуры организации. Концептуальный анализ и его методы. Экологический анализ. Финансовый анализ. Схема процесса управления проектами. Взаимосвязь производственного жизненного цикла, жизненного цикла товара /услуги, жизненного цикла проекта. Понятие жизненного цикла проекта. Фазы жизненного цикла проекта. Проблемы проекта. Формулирование цели и задач проекта.

#### **Тема 3. Инвестирование капитала в проекты.**

**Содержание темы.** Четыре этапа финансирования проекта. Понятие «инвестиции», «инвестор». Типы инвестиций. Виды источников инвестиций и инструменты их взаимодействия с проектом. Схема инвестиционного процесса. Формы капитала. Схема жизненного цикла проекта, характерные точки и отрезки на ней.

#### **Тема 4. Традиционные методы оценки эффективности инвестиционного проекта.**

**Содержание темы.** Семь шагов принятия решений об эффективности инвестиционного проекта. Методы финансово – экономической оценки проекта. Традиционные (метод срока окупаемости, метод коэффициента достоверности, метод расчетной нормы возврата инвестиций). Отличие бухгалтерского учета от финансового анализа.

#### **Тема 5. Современные методы оценки эффективности инвестиционного проекта.**

**Содержание темы.** Понятия дисконтирования, коэффициента дисконтирования, ставки дисконтирования. Учет денег во времени. Расчет сложного процента. Будущая стоимость сегодняшних денежных вложений. Сегодняшняя стоимость будущего денежного потока. Чистый денежный поток во времени. Чистая приведенная



сегодняшняя стоимость инвестиционного проекта. Формулы расчета факторов финансовой и экономической оценки проекта.

Современные (метод чистой приведенной стоимости проекта, метод внутренней нормы окупаемости, метод соотношения выгод и затрат). Графическая взаимосвязь чистой приведенной сегодняшней стоимости инвестиционного проекта и внутренней нормы доходности. Расчет ставки дисконтирования. Общность и различия финансовой и экономической оценки проекта.

#### **Тема 6. Основы календарного планирования проектов.**

**Содержание темы.** Виды планов. Назначение и сущность календарного планирования. Цель календарного плана. Понятия резерва работы, длительности работы. Этапы разработки плана. Формы представления результатов планирования.

Цели структурирования проекта. Методы разработки структуры работ проекта. Наиболее распространенные ошибки в процессе структурирования.

#### **Тема 7. Виды сетевых моделей и особенности их расчета.**

**Содержание темы.** Основные типы сетевых моделей. Представление работ в сети. Правила расчета прямого и обратного хода, полного и свободного резервов времени. Расчет критического пути. Пример расчета сетевого графика.

Применение диаграмм Ганта в управлении проектами. Сроки и моменты времени в системе календарного планирования. Допущения при оценке реальной длительности работ. Варианты выбора базовых и текущих плановых дат. Инструменты контроля за ходом проекта.

Приведение параметров календарного плана в соответствие с заданными ограничениями. Факторы, принимаемые в расчет при составлении расписаний. Ограничения, накладываемые реальными условиями на даты.

Методы сжатия расписаний. Расчет стоимости проекта и управление ею. Основные стоимости работ проекта. Этапы планирования реализации проекта.

#### **Тема 8. Методы анализа проектного риска.**

**Содержание темы.** Понятие риска. Базовые методы управления риском. Основы теории полезности при анализе риска. Выбор в условиях определенности, неопределенности и риска. Типы инвесторов. Две группы задач, осуществляемых при анализе риска. Качественный анализ. Классификация рисков. Количественный анализ. Методы оценки риска. Метод математических ожиданий. Метод среднеквадратичных отклонений.

#### **Тема 9. Методы управления проектом.**

**Содержание темы.** Гибкие методы проектного управления Agile и взаимосвязанные с ним, Kanban, Lean и прочие, а также такие, которые позволяют управлять сразу несколькими составляющими, например ресурсами, временем и работой – это Scrum и Six Sigma.

## **ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

### **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

#### **Тема 1. Содержание экономического анализа**

Экономический анализ: предмет и цель. Классификация видов анализа. Анализ в управлении предприятием. Комплексный экономический анализ. Взаимосвязь экономического анализа с другими науками.

#### **Тема 2. Классификация методов экономического анализа**

Классификация методов, способов и приемов по направлениям экономического анализа. Система показателей экономического анализа. Виды показателей. Этапы оценки в экономическом анализе. Виды сравнений.

### **Тема 3. Прогнозирование в экономическом анализе**

Прогнозирование экономической деятельности организации. Классификация приемов и методов прогнозирования. Общетеоретические, специальные, интуитивные методы прогнозирования.

### **Тема 4. Анализ объемов производства и продаж продукции (услуг)**

Анализ производства и продаж: задачи, основные направления, информационное обеспечение. Анализ объема и структуры готовой продукции (услуг). Анализ выполнения договорных обязательств и объемов продаж продукции (услуг).

### **Тема 5. Основные средства: анализ состояния и использования**

Направления, задачи и источники информации для анализа основных средств организации. Показатели движения и использования основных средств. Анализ эффективности использования основных средств.

### **Тема 6. Анализ расходов на производство и продажу продукции (услуг)**

Задачи, направления, информационное обеспечение анализа. Расходы организации по видам деятельности: классификация и анализ. Анализ себестоимости продукции.

### **Тема 7. Анализ финансовых результатов**

Задачи анализа финансовых результатов. Анализ состава финансовых результатов. Анализ рентабельности. Анализ точки безубыточности.

### **Тема 8. Анализ финансового состояния предприятия**

Задачи, направления, информационное обеспечение анализа. Анализ изменений в составе и структуре активов баланса. Анализ изменений в составе и структуре пассивов баланса. Оценка платежеспособности предприятия. Оценка кредитоспособности предприятия. Оценка финансовой устойчивости предприятия.

### **Тема 9. Анализ затрат на организацию конгрессно-выставочной деятельности, оценка ее экономической эффективности**

Предпосылки получения дохода в ходе конгрессно-выставочной деятельности. Показатели расходов на подготовку и проведение конгрессно-выставочного мероприятия. Формула расчета расходов на каждом уровне. Формула расчета общей суммы доходов. Формула интегральных расходов на проведение конгрессно-выставочного мероприятия. Максимизация дохода от конгрессно-выставочного мероприятия в условиях выделенного лимита ресурсов. Оценка эффективности конгрессно-выставочной деятельности за период, с учетом оперативных и единовременных расходов:

## **ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА**

### **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

#### **Тема 1 Системы сервиса как объект экспертизы.**

Категории предприятий сервиса. Предприятие как система и производственно-хозяйственный комплекс. Свойства и особенности производственных систем сферы сервиса. Факторы, определяющие тип предприятия. Классность предоставляемых услуг как особенность сферы сервиса.

#### **Тема 2. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса.**

Понятие исполнитель и потребитель, услуга. Эффективность работы сервисного предприятия. Организационно-управленческая работа руководителя предприятия сервиса.

#### **Тема 3 Основные термины и определения диагностики объектов и систем сервиса.**

Диагностика как понятие. Общность и различия диагностики как вида деятельности. Объект, субъект, критерии диагностики. Товар и услуга как объекты диагностики. Система сервиса как объект экспертизы и диагностики. Классификация

предприятий сервиса. Субъекты экспертизы. Требования к экспертам. Экспертные комиссии.

**Тема 4 Общие сведения о средствах, инструментах и методах экспертизы и диагностики.**

Диагностика и прогнозирование. Диагностическое и контрольно-измерительное оборудование. Автоматизация процессов диагностирования. Диагностика и её роль в управлении предприятием. Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики. Основные виды измеряемых диагностических параметров. Основные требования к методам диагностики. Сущность и область применения органолептических методов. Экспертные методы, их достоинства и недостатки. Потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг.

**Тема 5. Экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса.**

Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе. Основные задачи экспертизы и диагностики на различных стадиях жизненного цикла объектов и систем сервиса.

**Тема 6. Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса.**

Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса.

**Тема 7 Организация проведения экспертизы и диагностики.**

Общие вопросы организации и проведения экспертизы и диагностики. Классификация экспертизы и диагностики по организационным и технологическим признакам. Виды и режимы диагностирования, и их связь с техническим обслуживанием и ремонтом объектов и систем сервиса. Факторы, влияющие на организацию экспертизы и диагностики.

**Тема 8 Диагностика как отрасль знания и вид деятельности.**

Дефекты, их виды и методы обнаружения. Диагностические параметры и нормативы. Системы тестового и функционального диагностирования (общие сведения). Основные типы задач определения состояния объектов. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики. Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг. Методики оценки качества обслуживания, основанные на статистических и социологических исследованиях

**Тема 9. Формы организации экспертизы и диагностики**

Формы организации экспертизы и диагностики в зависимости от свойств объектов и систем сервиса. Методика экспертизы: экспертный номограмма желательности, Кругловой Н.Ю. и другие. Методы экспертизы рабочих мест. Уровни оценки рабочего места, показатели технического уровня производства, нормативы показателей технического уровня производства для аттестации рабочих мест. Выбор оборудования для изготовления швейных изделий в современных условиях с учетом требований предприятий по изготовлению одежды по индивидуальным заказам. Справочные данные, используемые для проведения аттестации рабочих мест на предприятиях отраслевой группы

**Тема 10. Основные положения теории надежности объектов сервиса**

Надежность технических средств, машин и оборудования сервиса. Типовые задачи оценки и оптимизации надежности технических средств сервиса. Расчет надежности технологических систем сервиса по критериям эффективности. Функции распределения параметров технологических систем сервиса и методы их оценки. Методы повышения работоспособности технических средств.

**Тема 11. Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики**

Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса. Качество изделий и услуг. Требования, предъявляемые к качеству изделий и услуг предприятий сервиса.

Критерии оценки качества изделий и услуг в сервисе. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса

### 5.1.3. Перечень рекомендуемой литературы и иных источников для подготовки к государственному экзамену

#### *Основная литература*

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1: учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. <https://urait.ru/bcode/473291>
2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2: учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6 <https://urait.ru/bcode/474026>
3. Бизнес-планирование: учебник / под ред. проф. Т. Г. Попадюк, проф. В. Я. Горфинкеля. — Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2021. — 296 с. - ISBN 978-5-9558-0270-1. <https://znanium.com/catalog/product/1222076>
4. Блиновская, Я. Ю. Информационные технологии в туризме: учебное пособие / Я. Ю. Блиновская, В. Н. Бочарников, Е. Г. Лаврушина. — 3-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2019. — 358 с. — ISBN 978-5-9765-0251-2. <https://e.lanbook.com/book/119304>
5. Болдырева, Н. П. Бизнес-планирование: учебное пособие / Н. П. Болдырева. — 3-е изд., стер. Москва: Флинта, 2021. — 148 с. — ISBN 978-5-9765-2710-2. <https://znanium.com/catalog/product/1280457>
6. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 340 с. — (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-07375-1. <https://urait.ru/bcode/452006>
7. Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий: учебное пособие / О.Я. Гойхман. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 194 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1071381. - ISBN 978-5-16-015949-2 <https://znanium.com/catalog/product/1071381>
8. Голубков, Е. П. Стратегический менеджмент: учебник и практикум для вузов / Е. П. Голубков. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03369-4. <https://urait.ru/bcode/468863>
9. Зуб, А. Т. Принятие управленческих решений: учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06006-5. <https://urait.ru/bcode/469107>
10. Инновационный менеджмент: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Антоненц [и др.]; под редакцией В. А. Антонца, Б. И. Бедного. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 303 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00934-7 <https://biblio-online.ru/bcode/433773>
11. Каракеян, В. И. Безопасность жизнедеятельности: учебник и практикум для вузов / В. И. Каракеян, И. М. Никулина. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 313 с. <https://urait.ru/bcode/468409>
12. Кислицына В.В. Маркетинг: учебник. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. - 464 с. <https://znanium.com/catalog/product/1079856>
13. Комарова, Л. К. Основы выставочной деятельности: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 194 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06841-2. <https://biblio-online.ru/bcode/437472>

14. Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. <https://new.znanium.com/catalog/product/1047983>
15. Курдюмов, В. И. Безопасность жизнедеятельности: проектирование и расчет средств обеспечения безопасности: учебное пособие для вузов / В. И. Курдюмов, Б. И. Зотов. М.: Издательство Юрайт, 2021. 249 с. <https://urait.ru/bcode/471860>
16. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. <https://urait.ru/bcode/470280>
17. Мальшина Н.А. Сервисология: потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А., Ермакова Н.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 144 с. <http://www.iprbookshop.ru/83145.html>
18. Малюк, В. И. Стратегический менеджмент. Организация стратегического развития: учебник и практикум для вузов / В. И. Малюк. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 361 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03338-0 <https://urait.ru/bcode/469399>
19. Маркетинг: учебник и практикум для вузов / Л.А. Данченко [и др.]; под ред. Л.А. Данченко. - М.: Юрайт, 2018. - 486 с. <https://urait.ru/bcode/412851>
20. Матузов, Н.И. Теория государства и права: учебник / Н. И. Матузов, А. В. Малько. - 5-е изд. - М.: Дело, 2020. - 528 с. - ISBN 978-5-85006-165-4. <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785850061654.html>
21. Мкртычян, Г. А. Принятие управленческих решений: учебник и практикум для вузов / Г. А. Мкртычян, Н. Г. Шубнякова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 140 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13827-6. <https://urait.ru/bcode/477222>
22. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 282 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-10440-0. <https://urait.ru/bcode/475046>
23. Радыгина Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Радыгина Е. Г. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. <http://www.iprbookshop.ru/99991.html>
24. Резчиков, Е. А. Безопасность жизнедеятельности: учебник для вузов / Е. А. Резчиков, А. В. Рязанцева. М.: Издательство Юрайт, 2021. - 639 с. <https://urait.ru/bcode/468920>
25. Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко Л. Л. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. <http://www.iprbookshop.ru/99368.html>
26. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). <https://znanium.com/catalog/product/1007976>
27. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 366 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07713-1. -<https://urait.ru/bcode/472711>
28. Спиридонова, Е. А. Управление инновациями: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е. А. Спиридонова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 298 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06608-1. <https://biblio-online.ru/bcode/442024>
29. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинока. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва:

Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-5550-7. <https://urait.ru/bcode/449924>

30. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7 <https://urait.ru/bcode/471501>

31. Фомичев, В. И. Выставочное дело: учебник для вузов / В. И. Фомичев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Университеты России). ISBN 9785534126570 ЭБС Юрайт <https://www.litres.ru/>

32. Шульгина, Д. П. Культурное и природное наследие России: учебник для академического бакалавриата / Д. П. Шульгина, О. В. Шульгина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 177 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10874-3. <https://biblio-online.ru/bcode/432191>

33. Экономический анализ в 2 ч. Часть 1.: учебник для вузов / Н. В. Войтоловский [и др.]; под редакцией Н. В. Войтоловского, А. П. Калининой, И. И. Мазуровой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 291 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10997-9. <https://urait.ru/bcode/473099>

34. Экономический анализ в 2 ч. Часть 2.: учебник для вузов / Н. В. Войтоловский [и др.]; под редакцией Н. В. Войтоловского, А. П. Калининой, И. И. Мазуровой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 302 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10999-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт. <https://urait.ru/bcode/473100>

#### *Дополнительная литература*

35. Арзуманян, А.Б. Международное предпринимательское право: современные проблемы правового регулирования: учебник / А. Б. Арзуманян, Д. В. Козлов, Е. А. Левицкая и др. - Ростов-на-Дону: ЮФУ, 2020. - 156 с. - ISBN 978-5-9275-3604-7. <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927536047.html>

36. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2: учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6 <https://urait.ru/bcode/474026>

37. Бимбинов А.А. Уголовное право Российской Федерации. Особенная часть: учебник/Бимбинов А. А., Божеспок С. А., Грачева Ю. В.; под ред. И. Э. Звечаровского. Москва: Проспект, 2020. - 688 с. - ISBN 978-5-392-30809-5. <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392308095.html>

38. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07413-0. <https://urait.ru/bcode/471240>

39. Васенков, В. А. Правоведение: Сборник задач и упражнений / В.А. Васенков, И.Л. Корнеева, И.Б. Субботина; отв. ред. В.А. Васенков. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 160 с. - ISBN 978-5-91134-946-2. <https://znanium.com/catalog/product/1072214>

40. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 207 с <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>

41. Волков, А. С. Бизнес-планирование: учеб. пособие / А. С. Волков, А. Л. Марченко. - М.: РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 81с. - (ВО: Бакалавриат). - DOI: - ISBN 978-5-369-00732-<https://znanium.com/catalog/product/927431>

42. Гирфанова Л.Р. Инновационная и патентная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Гирфанова Л.Р.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 96 с <http://www.iprbookshop.ru/83266.html>

43. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для вузов / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00547-9. <https://urait.ru/bcode/452413>

44. Григорьев, А. А. География всемирного наследия: учебное пособие для академического бакалавриата / А. А. Григорьев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 298 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-07236-5. <https://biblio-online.ru/bcode/442160>

45. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. <https://urait.ru/bcode/471505>

46. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности: учебник для вузов / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06403-2. <https://urait.ru/bcode/471628>

47. История русской материальной культуры: учеб. пособие / Л.В. Беловинский. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 512 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). <https://znanium.com/catalog/document?id=357094>

48. Калачев, С. Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы: учебник для вузов / С. Л. Калачев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 470 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13164-2. <https://urait.ru/bcode/463732>

49. Ковалев, А.И. Диагностика качества функционирования предприятия: монография / А.И. Ковалев. — Москва; Вологда: Инфра-Инженерия, 2019. — 400 с. — ISBN 978-5-9729-0328-3 <https://znanium.com/catalog/product/1053383>

50. Коленько, С. Г. Менеджмент в сфере культуры и искусства: учебник и практикум для вузов / С. Г. Коленько. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01521-8. <https://urait.ru/bcode/469319>

51. Коновалова, З. А. Налоговое право в схемах и таблицах: учебное пособие / Коновалова З. А. — М.: Проспект, 2020. — 128 с. — ISBN 978-5-392-25770-6. <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392257706.html>

52. Короткова, Т. Л. Маркетинг инноваций: учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Л. Короткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 256 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07859-6. <https://biblio-online.ru/bcode/437225>

53. Маслак, Е. Н. Музейный менеджмент: учебное пособие / Е. Н. Маслак. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-9275-3547-7. <https://www.iprbookshop.ru/107963.html>

54. Менеджмент. Практикум: учебное пособие для вузов / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 246 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00609-4 <https://urait.ru/bcode/469509>

55. Миронов, В. И. Трудовое право: учебник / Миронов В. И. - 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Проспект, 2020. — 992 с. — ISBN 978-5-392-31023-4. <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392310234.html>

56. Моргунов, Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение: учебник для вузов / Е. Б. Моргунов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-6202-4 <https://urait.ru/bcode/449880>

57. Морозова О.Г., Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Морозова О.Г. - Красноярск : СФУ ISBN9785763834727, 2016 г. <http://www.studentlibrary.ru/book/>
58. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-10614-5 <https://urait.ru/bcode/475778>
59. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8710-2. <https://urait.ru/bcode/449872>
60. Основы выставочно-ярмарочной деятельности: учеб. пособие для вузов / Л.Е. Стровский, Е.Д. Фролова, Д.Л. Стровский [и др.]; под ред. Л.Е. Стровского. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 288 с. - ISBN 5-238-00821-9:
61. Отварухина, Н. С. Стратегический менеджмент: учебник и практикум для вузов / Н. С. Отварухина, В. Р. Веснин. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02841-6 <https://urait.ru/bcode/470044>
62. Петелин, В.Г. Основы менеджмента выставочной деятельности: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (060000), специальностям «Коммерция» (351300) и «Реклама» (350400) / В.Г. Петелин. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 447 с. - ISBN 978-5-238-00935-6. <http://znanium.com/catalog/product/1028738>
63. Петрович-Белкин, О. К. История и культура Европы: учебное пособие для академического бакалавриата / О. К. Петрович-Белкин. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04827-8. ЭБС Юрайт
64. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации: учебник и практикум для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 402 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08905-9. <https://urait.ru/bcode/455029>
65. Рарог А.И. Уголовное право Российской Федерации. Общая часть: практикум / Под ред. А. И. Рарога. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Проспект, 2020. - 288 с. - ISBN 978-5-392-30818-7. <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392308187.html>
66. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). <https://znanium.com/catalog/product/1087820>
67. Румянцева, Е. Е. Экономический анализ: учебник и практикум для вузов / Е. Е. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 381 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12670-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/bcode/469478>
68. Сафонов, А. А. Музейное дело и охрана памятников: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Сафонов, М. А. Сафонова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 300 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-10027-3.
69. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности: учеб. пособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2018. - 156 с. - ISBN 978-5-7638-3948-7 <https://new.znanium.com/catalog/product/1032196>
70. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Е.Н. Волк [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 250 с. <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>



71. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование: учебник и практикум для вузов / А. А. Сергеев. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 483 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13182-6 <https://urait.ru/bcode/470376>
72. Сергеев, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 2 ч. Часть 2. Стандартизация и сертификация: учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 3-е изд., перераб. И доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03645-9. <https://urait.ru/bcode/470350>
73. Степанов. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 435 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8377-7. <https://urait.ru/bcode/469221>
74. Сущинская, М. Д. Социальная экспертиза: учебное пособие для вузов / М. Д. Сущинская, Т. В. Власова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11841-4 <https://urait.ru/bcode/471471>
75. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. И доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — <https://urait.ru/bcode/471501>
76. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM): учебное пособие / Черкашин П.А. — Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2016. — 420 с. <https://www.iprbookshop.ru/97585.html> Корякин, В. М. Гражданское право в схемах. Общая часть: учебное пособие / Корякин В. М., Тарадонов С. В. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Проспект, 2020. - 288 с. - ISBN 978-5-392-29698-9. <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392296989.html>
77. Шадрина, Г. В. Экономический анализ: учебник для вузов / Г. В. Шадрина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14381-2. <https://urait.ru/bcode/477503>
78. Шикула И.Р. Административное право Российской Федерации: учебник для СПО / Шикула И. Р., Иванов Д. В. М.: Университет "Синергия", 2020. - 244 с. - ISBN 978-5-4257-0452-8. <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785425704528.html>
79. Шифрин, М. Б. Стратегический менеджмент: учебник для вузов / М. Б. Шифрин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 321 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03440-0. <https://urait.ru/bcode/472425>
- \* – литература из фонда библиотеки ВлГУ

#### **Интернет-ресурсы**

- Федеральный портал «Российское образование». – URL: <http://edu.ru/>
- Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент». – URL: <http://ecsocman.edu.ru/>
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс». – URL: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
- Электронная библиотечная система ВлГУ. – URL: <http://library.vlsu.ru/>

#### **5.1.4. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену**

К экзамену и подготовке к нему нужно относиться как к важной части обучения, как к возможности саморазвития, а не как к препятствию, которое нужно преодолеть:

- постройте свой режим дня таким образом, чтобы было достаточно времени для полноценного отдыха. Не экономьте время на сне, так как это может снизить продуктивность интеллектуальной деятельности;

- определите для себя кратковременные периоды для отдыха (10–15 минут) при

проведении подготовки. Отвлечитесь, сделайте несколько простых физических упражнений — это позволит лучше усвоить материал, чем Вы будете сидеть несколько часов за учебником, не вставая с места;

- учите (повторяйте) материал последовательно, возвращаясь к каждому вопросу до трех раз (ознакомление - подробное изучение - повторение) - так более эффективно усваивается информация;

- если есть возможность, готовьтесь к экзамену группой в 3–4 человека, так можно распределить вопросы, которые каждый индивидуально подготовит, чтобы позже заниматься взаимообучением. Можно также зачитывать ответы вслух, а затем – поочередно их проговаривать;

- учить материал эффективнее не по вопросам, а по смысловым разделам. Обратите внимание на связь различных вопросов, – какие знания можно применять к ответам на самые разные вопросы в рамках курса;

- полезно делать мини-ответы, схематичные изображения и краткие записи ответов для осмысления и систематизации содержания вопросов;

- настройтесь на успех – это повышает уверенность и отражается на качестве ответа.

### ***Работа с учебной литературой (конспектом):***

- Подготовьте необходимую информационно-справочную (словари, справочники) и рекомендованную научно-методическую литературу (учебники, учебные пособия) для получения исчерпывающих сведений по каждому экзаменационному вопросу.

- Уточните наличие содержания и объем материала в лекциях и учебной литературе для раскрытия вопроса (беглый просмотр записей лекций или учебных пособий).

Подготовка к раскрытию проблемы по разным источникам – залог глубокой и основательной подготовки.

- Дополните конспекты недостающей информацией по отдельным аспектам, без которых невозможен полный ответ, используйте цветные, шрифтовые выделения, а также схемы, графики, таблицы – это помогает лучше запомнить материал.

- Распределите весь материал на части с учетом их сложности, составьте график подготовки к экзамену, предусматривающий переключение с труда на отдых.

- Подготовьте рабочее место для занятий: порядок, чистота, удобство, наличие канцелярских принадлежностей в хорошем состоянии и в нужном количестве.

- Перенесите по возможности все дела и встречи, отвлекающие от подготовки на послеэкзаменационный период.

- Внимательно прочтите материал конспекта, учебника или другого источника информации, с целью уточнений отдельных положений, структурирования информации, дополнения рабочих записей.

- Повторно прочтите содержание вопроса, пропуская или бегло просматривая те части материала, которые были усвоены на предыдущем этапе.

- Прочтите еще раз материал с установкой на запоминание. Запоминать следует не текст, а его смысл и логику. В первую очередь необходимо запомнить термины, основные определения, понятия, законы, принципы, аксиомы, свойства изучаемых процессов и явлений, основные влияющие факторы, их взаимосвязи.

- Многократное повторение материала с постепенным «сжиманием» его в объеме способствует хорошему усвоению и запоминанию.

- В последний день подготовки к экзамену проговорите краткие ответы на все вопросы, а на тех, которые вызывают сомнения, остановитесь более подробно.

- Накануне дня экзамена обеспечьте нормальный режим сна. Утром – бегло просмотрите все вопросы, мысленно кратко ответьте на них и уверенно идите на экзамен.

## **6. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (ВКР)**

### **6.1. Общая характеристика ВКР**

Выпускная квалификационная работа (далее ВКР) бакалавра является заключительным этапом проведения государственных итоговых испытаний и проводится после проведения государственного экзамена.

Выпускная квалификационная работа бакалавра представляет собой самостоятельное логически завершённое исследование, связанное с решением научно-практической задачи. При ее выполнении студент должен показать способности и умения, опираясь на полученные знания, решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, грамотно излагать специальную информацию, докладывать и отстаивать свою точку зрения перед аудиторией.

В ВКР студент должен показать, в какой степени он владеет универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями, специальными знаниями и умением применять полученные знания в процессе самостоятельного исследования конкретной темы.

Целью защиты выпускной квалификационной работы является установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач в соответствии с требованиями ФГОС ВО к квалификационной характеристике и уровню подготовки выпускника по направлению 43.03.01 – «Сервис».

### **6.2. Требования к ВКР**

#### **6.2.1. Требования к структуре ВКР**

ВКР выполняется студентом по материалам, собранным им лично в период преддипломной практики и в период выполнения работы. Рекомендуемый объем бакалаврской работы – от 50 до 75 страниц печатного текста (не считая приложений).

Оформленная выпускная квалификационная работа должна включать в себя следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- задание на ВКР;
- аннотация;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (если таковые имеются).

Титульный лист и задание на ВКР заполняются в соответствии с типовыми формами (Приложение 2 и 4).

Аннотация. Аннотация – это краткое изложение содержания ВКР, включающее основные фактические сведения и выводы, без дополнительной интерпретации или критических замечаний автора. Аннотация пишется на русском и иностранном языках. В конце аннотации указываются содержащиеся в ВКР данные.

Содержание включает в себя заголовки всех разделов (глав, пунктов), содержащихся в пояснительной записке. Обязательное требование – дословное повторение в заголовках названий структурных частей пояснительной записки.

Во введении кратко характеризуется проблема, решению которой посвящена ВКР. При этом обосновывается актуальность выбранной темы, определяется цель ВКР и совокупность задач, которые следует решить для раскрытия выбранной темы; указывается объект исследования (предприятие или его структурное подразделение, организация, фирма, и т. п.); описывается информация, на базе которой выполнена ВКР, характеризуются методы её сбора и обработки. Общий объем введения должен составлять

от трех до пяти страниц.

Основная часть ВКР состоит из двух-трех разделов: первый раздел является теоретической частью исследования, а второй раздел – практической частью, которая обобщает аналитическую часть работы, третья – проектный подраздел работы.

Как правило, каждый раздел включает три подраздела. Заголовки разделов не должны повторять названия темы, а заголовки подразделов - название разделов. Каждый раздел и подраздел ВКР должны содержать законченную идею и завершаться выводом. При этом общие выводы каждого раздела обобщают и систематизируют промежуточные выводы подразделов.

Теоретическая часть является важнейшим структурным элементом, в котором раскрывается концептуальное обоснование объекта и предмета исследования (в формулировке избранной темы). В теоретической части необходимо изложить: сущность исследуемой проблемы, степень её проработанности в научной литературе; организационное, экономическое обеспечение исследуемой проблемы, краткую характеристику объекта исследования. В теоретической части ВКР проводится исследование теории и практики вопроса, которое включает: обзор отечественной и зарубежной научной литературы, в том числе периодической печати и нормативно-правовых источников, по данной теме, уточнение экономической сущности вопроса, его значения, задач и перспектив развития. Здесь же следует дать определение основных понятий, используемых в работе, т.е. сформировать понятийный аппарат, на котором будет базироваться ВКР. Данная часть должна содержать не только описание различных точек зрения ученых и специалистов в данной области, то есть отражать дискуссионность темы, но и раскрывать позицию автора по рассматриваемому вопросу. Именно здесь содержатся основные теоретические положения, сформулированные студентом при работе с научной литературой и являющиеся основой для выполнения практической части ВКР, в которой студент продемонстрирует свои умения и навыки проектной деятельности с объектом исследования. В тексте теоретической части должны содержаться ссылки на источники, использованные при ее написании.

В практической части работы необходимо дать характеристику предмета и объекта исследования. Студент должен обосновать выбор используемых показателей для характеристики предмета исследования, определить необходимые источники информации и способы её сбора. При проведении анализа используется широкий спектр методов оценки и прогнозирования: структурный, экономический, статистический, а также методы экспертных оценок и т. д. В аналитической части обобщается и анализируется управленческая (статистическая, экспертная и др.) информация. Проводится анализ первичных данных, полученных из результатов полевых исследований, целенаправленно проведенных автором для решения поставленных в ВКР задач, и кабинетных исследований на основе вторичной информации, полученной из научных статей, отчетных и статистических материалов, периодической и специальной литературы.

В целом анализ проводится по следующим, составляющим объектной и предметной области: состояние; основные параметры и их динамика; организация; информационное обеспечение; эффективность и т.д. В результате анализа дается оценка деятельности предприятий социокультурного сервиса, выявляются организационно-управленческие проблемы в сфере сервиса. В данном подразделе основной части ВКР дается:

- общая характеристика туристского предприятия, на базе которого выполняется ВКР, (краткая историческая справка по предприятию; исследование организационно-правовой формы; анализ показателей деятельности предприятия, а также характеристику существующей организационно-управленческой структуры организации);

- анализ системы управления туристской деятельностью, более детальному анализу подвергается предмет исследования выпускной квалификационной работы в зависимости от выбранной темы;

- исследования в области отдельных аспектов сервисной деятельности, целенаправленно проведенные автором для решения поставленных в ВКР задач.

При выполнении аналитической части работы недопустимо ограничиваться констатацией фактов, необходимо раскрыть тенденции, выявить недостатки, определить причины их возникновения. Результатом выполнения аналитической части ВКР должны стать определение и конкретизация организационно-управленческих проблем в коммерческой /маркетинговой деятельности применительно к избранному объекту исследования, в соответствии с темой ВКР. Данные результаты используются для формулировки предложений и рекомендаций автора ВКР по результатам исследования.

Проектный подраздел практической части ВКР представляет собой разработку авторских предложений по совершенствованию предмета и объекта исследования и решения проблем, выявленных в ходе проведенного анализа. Авторские предложения должны быть направлены на решение проблем в области коммерческой деятельности / маркетинга и устранение недостатков, выявленных в аналитическом подразделе ВКР. При этом следует учитывать инновационные методы, средства и технологии в профессиональной деятельности. Авторские предложения должны носить конкретный характер и иметь детальную и тщательную проработку, необходимо просчитать и представить обоснование предлагаемых рекомендаций.

В заключении формулируются выводы по результатам проведенного исследования, характеризующие степень достижения целей и решения тех задач, которые ставились в начале работы (во введении). Заключение должно содержать краткое резюме по авторским предложениям, рекомендации по практическому использованию результатов работы. В заключении могут приводиться сведения об апробации результатов исследования, их практическом внедрении. При необходимости может быть определен круг вопросов, требующих более глубокой разработки. Объем заключения 3-4 страницы печатного текста.

Список использованных источников включает все использованные при подготовке ВКР источники: нормативные документы, учебную, специальную литературу, специальную периодику, Интернет-источники. Список должен содержать не менее 30 наименований и отражать современные достижения науки и практики в исследуемой области. В тексте ВКР должны быть сделаны ссылки на указанные в перечне литературу и источники.

Приложения – формы отчетности, первичные документы исследуемой организации, а также иная информация в виде текстов, таблиц, постановлений, положений и других документов в полном объеме или выдержка из них со ссылкой на документ. В приложение выносятся материал, который при включении в основную часть либо загромождает текст, либо затрудняет понимание работы. По тексту на каждое приложение должна быть сделана ссылка.

### **6.2.2. Требования к оформлению ВКР**

Пояснительная записка должна быть выполнена с использованием компьютера и распечатана на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Текст ВКР набирается в текстовом редакторе Microsoft Word: шрифт Times New Roman – обычный, размер – 14 кегль, междустрочный интервал – полуторный, интервал после и до строки – 0 пт, верхнее и нижнее поле – 20 мм, левое поле 30 мм, правое 10 мм; абзац (красная строка) должен быть равен -1,25-1,27 см. Выравнивание устанавливается по ширине страницы.

Нумерация страниц сквозная в нижней части листа в правом углу без точки и начинается с 5 на странице ВВЕДЕНИЕ. Титульный лист, задание на ВКР, аннотация, содержание включаются в общую нумерацию, но номер страницы на них не проставляется.

Приложения в общую нумерацию страниц не включаются, и номер страницы на них не проставляется (в содержании указывается номер страницы, с которой начинаются

приложения). Введение, каждая новая глава, заключение, список использованных источников, приложения начинаются с новой страницы, пункты на новую страницу не переносятся.

Главы и пункты ВКР, приложения (кроме введения, заключения, списка использованных источников) нумеруются арабскими цифрами. Первый пункт первой главы будет иметь номер 1.1., третий пункт второй главы – 2.3., четвертый пункт второй главы соответственно – 2.4. и т. д. Главы и пункты должны иметь заголовки, которые чётко и кратко отражают их содержание.

Заголовки глав, а также слова: ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ начинаются с новой страницы, выравнивание по центру, без точки в конце, шрифт Times New Roman – полужирный, размер – 14 кегль, буквы прописные.

Пункты печатаются полужирным шрифтом, по центру, точка в конце заголовка не ставится. Заголовок главы отделяется от заголовка пункта одной строкой, между заголовком пункта и следующим за ним текстом – одна строка.

При наборе текста, формул, таблиц следует руководствоваться следующими правилами:

1. Прямой полужирный шрифт используется только для заголовков.
2. При оформлении нумерованных и маркированных списков следует придерживаться единообразия.
3. При наборе формул все латинские буквы обозначаются курсивом (за исключением *min*, *max* и *mod*), греческие символы, цифры и кириллица – прямым шрифтом.

Формулы и уравнения следует выносить из текста в отдельную строку с выравниванием по центру. Формулы имеют сквозную нумерацию арабскими цифрами по всему тексту ВКР. Номер формулы располагается в круглых скобках в крайнем правом положении на строке, на которой находится формула. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

При цитировании наибольшего внимания заслуживает современная литература и первоисточники. При цитировании текст заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в которой дан в первоисточнике. Если цитата воспроизводит только часть предложения цитируемого текста, то после открывающихся кавычек ставят многоточие и начинают ее со строчной буквы. Цитаты или заимствованные из публикаций цифровые и другие данные оформляются в квадратных скобках, например: [12, с. 51], [25, с. 32].

Цифровой материал рекомендуется помещать в тексте ВКР в виде таблиц. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире, выравнивание – по ширине. Шрифт в таблице по необходимости может уменьшаться до 10-12 кегля, междустрочный интервал – одинарный. Название таблицы пишется с прописной буквы. На все таблицы должны быть ссылки в выпускной квалификационной работе.

Особое внимание следует обратить на перенос таблиц, не помещающихся на одной странице. При переносе на другой лист заголовки не пишут. В данном случае столбцы таблицы следует пронумеровать и на странице, на которую переносится таблица указать вместо заголовков столбцов таблицы их номера. При этом в правом верхнем углу страницы, на которую переносится таблица, пишут: «Продолжение табл.» или «Окончание табл.». Заголовки столбцов таблицы центрируют. После каждой таблицы необходимо выполнить оценку представленной информации и сделать выводы.

Если в тексте ВКР будут представлены рисунки (графики, схемы), под ними должна быть сделана подрисуночная надпись, которая оформляется 14 кеглем

симметрично расположению рисунка. Нумерация рисунков сплошная от начала до конца ВКР. Главы и пункты не должны заканчиваться рисунком или таблицей.

Приложения следует оформлять как продолжение отчета на ее последующих страницах, располагая приложения в порядке появления на них ссылок в тексте. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху справа страницы слова «Приложение», его обозначения и степени. Приложения обозначают арабскими цифрами, начиная с 1. После слова «Приложение» следует цифра, обозначающая его последовательность. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018 и ГОСТ Р 7.0.5-2008.

В начале в списке указываются нормативные правовые акты (федеральные, региональные, муниципальные), ГОСТы, СНИПы, и т.д. Вслед за указанными документами располагаются остальные источники, использованные при написании ВКР: книги, статьи и электронные издания в алфавитном порядке.

### **6.2.3. Требования к порядку выполнения ВКР**

Кафедра разрабатывает, утверждает и доводит до сведения студентов перечень тем ВКР. Темы соответствуют области, видам профессиональной деятельности выпускника.

Студенту предоставляется право выбора темы и руководителя ВКР по предложенному выпускающей кафедрой перечню тем. По письменному заявлению (приложение 3) студента (нескольких студентов, выполняющих ВКР совместно) кафедра может в установленном порядке предоставить ему (им) возможность подготовки и защиты ВКР по теме, предложенной студентом(ами), в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Тема, руководитель ВКР и, при наличии, консультанты закрепляются за студентом (несколькими студентами, выполняющими ВКР совместно) приказом ректора.

Руководитель бакалаврской работы назначается из числа профессорско-преподавательского состава выпускающей кафедры или высококвалифицированных специалистов-практиков других организаций или учреждений приказом ректора по представлению кафедры.

Руководитель обязан:

- выдать задание на бакалаврскую работу в период прохождения производственной преддипломной практики;
- оказывать студенту помощь в разработке графика выполнения ВКР;
- рекомендовать студенту необходимую литературу, правовые и нормативные акты, справочные материалы, типовые работы и другие источники по теме исследования;
- проводить систематические, предусмотренные расписанием консультации с выпускником, а также консультировать его по мере надобности;
- проверять выполнение работы (по частям и в целом), определять степень выполнения поэтапно.

В соответствии с графиком учебного процесса студент выполняет бакалаврскую работу и периодически отчитывается перед руководителем. Студент, своевременно не выполняющий график, при необходимости (по заявлению руководителя) заслушивается на заседании кафедры и это оформляется выпиской из протокола заседания кафедры. Информация, полученная руководителем, позволяет установить процент готовности бакалаврской работы, обеспечить гласность результатов поэтапной проверки, своевременно принять меры по устранению выявленных недостатков в работе студента.

Задание на выполнение бакалаврской работы разрабатывается руководителем

совместно со студентом. Оно разрабатывается в течение недели после подписания приказа о закреплении за студентами тем ВКР и назначении руководителей и консультантов (при необходимости) и выдается студенту в письменном виде на бланке установленного образца. Задание должно быть подписано выпускником и его руководителем. После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы (далее - отзыв). Обучающийся должен быть ознакомлен с отзывом не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы. Перед защитой выпускной квалификационной работы проводится предзащита с целью выявления степени готовности работы.

Выпускные квалификационные работы подлежат проверке на объем заимствования с использованием системы анализа текстов на наличие заимствований пакета «Антиплагиат». Обучающийся допускается к предзащите и защите выпускной квалификационной работы при наличии в ней не менее 50% оригинального текста.

Выпускная квалификационная работа в электронном и бумажном виде, а также отзыв передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 4 рабочих дня до защиты выпускной квалификационной работы.

Брошюрование ВКР осуществляется в следующем порядке:

- титульный лист;
- задание на ВКР;
- аннотация;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (если таковые имеются).

В конец ВКР сброшюровывают файлы открытой частью вверх, в которые вкладываются:

1. Отзыв руководителя ВКР, рецензия на ВКР (если таковая имеется), акт (справка) о внедрении (если таковые имеются);
2. Заключение комиссии по проверке ВКР на объем заимствования, заявление о самостоятельном характере выполнения ВКР;
3. CD/DVD-диск с презентацией или распечатанная презентация (если таковые имеются) и ВКР.

ВКР переплетается типографским способом либо лентой в твердой обложке. Не допускается скрепление ВКР железными предметами (скрепками, скобами, скоросшивателями).

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### ***7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения ОПОП***

#### **7.1.1. Примерный перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен**

1. МІСЕ – индустрия- цели, задачи, российские и международные тенденции
2. Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл».
3. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель».
4. Альтернативы и недостатки методологии управления проектами.
5. Анализ финансовых результатов.



6. Благоустройство территорий природного комплекса в зависимости от рекреационной нагрузки и режима использования. Элементы комплексного благоустройства на территориях зон отдыха.

7. Взаимодействие организаций и предприятий сферы сервиса с органами государственной власти

8. Виды потребителей их покупательское поведение. Модель потребительского поведения

9. Влияние параметров микроклимата на самочувствие и производительность труда работников сферы услуг

10. Выставочный стенд: особенности работы стендиста

11. Гигиенические требования к микроклимату помещений, в том числе контактной зоны предприятий сферы сервиса

12. Государственная и муниципальная программы по комплексному благоустройству городских территорий

13. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов. Цели и задачи инновационной деятельности в сфере услуг

14. Государственное регулирование сферы услуг и ее влияние на социально-экономическое развитие Российской Федерации

15. Документационное сопровождение проектной деятельности.

16. Законодательная и нормативная база выставочной деятельности.

17. Защита прав потребителей: право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере сервиса.

18. Инновационная стратегия предприятий социокультурного сервиса

19. Инновационные технологии в социокультурном сервисе

20. Кадровая политика и ее основные направления. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия социокультурного сервиса.

21. Качество и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг.

22. Классификация эффективности управленческого решения.

23. Контактная зона в сервисной деятельности. Виды контактных зон и их характеристика

24. Конфигурация контактной зоны. Дополнительные услуги. Уголок потребителя.

25. Мероприятия по охране окружающей среды.

26. Методы оценки риска проекта.

27. Методы оценки эффективности управленческих решений.

28. Методы финансового прогнозирования.

29. Научно-технические нововведения и развитие инновационных процессов в сфере услуг

30. Обзор основных нормативных и правовых документов, необходимых для организации контактной зоны.

31. Организации питания и обслуживания участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.

32. Организация внутреннего пространства социокультурных мероприятий

33. Организация как функция и ее основные этапы

34. Основные виды технологий, используемых в социально-культурной деятельности. Культуротворческие и рекреационно-реабилитационные технологии как основа анимационной деятельности в социуме

35. Основные принципы планирования мероприятий в MICE – индустрии

36. Особенности внедрения инноваций при оказании сервисных услуг.

37. Особенности организации выставочного пространства России в современных условиях.

38. Особенности организация массовых праздников для различных категорий населения.
39. Особенности работы по обеспечению безопасности массовых мероприятий в предприятиях социокультурного сервиса
40. Особенности художественного руководства деятельностью учреждений индустрии досуга. Технические средства (световое, звуковое, кино, видео и компьютерное оборудование) современной индустрии досуга
41. Отбор, подбор и найм персонала
42. Оформление внешнего и внутреннего пространства MICE - мероприятий
43. Планирование основных финансовых показателей.
44. Подходы к управлению основные функции менеджмента.
45. Поиск информации с использованием логической функции ЕСЛИ в MS Excel.
46. Поиск информации с использованием списка подстановки в MS Excel.
47. Понятие и критерии эффективности управленческого решения.
48. Понятие и формы коррупции. Ответственность за коррупцию.
49. Правила безопасной эксплуатации техники, применяемой при оказании социально-культурных и туристских услуг.
50. Правила предоставления гостиничных услуг (основные положения).
51. Праздники для детей дошкольного возраста, подростков-школьников - характеристика, особенности организации с учётом специфики мероприятия и контингента участников.
52. Приоритетные направления благоустройства города. Функциональное зонирование, эко-тренды.
53. Приоритеты целевых технологий разработки, принятия и реализации управленческих решений.
54. Противодействие коррупции на предприятиях социокультурного сервиса.
55. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Этикет работника контактной зоны
56. Процессинг досуговых мероприятий. Этапы процесса организации досуговых мероприятий: целеполагание, оценка ситуации, определение проблемы организации, способы реализации
57. Психологические аспекты организации контактной зоны. Личные качества работника сферы сервиса.
58. Психологические особенности поведения потребителей.
59. Семейные праздники. Характеристика, особенности организации с учётом специфики мероприятия и контингента участников
60. Сервисная деятельность как способ удовлетворение потребностей человека.
61. Современные виды услуг и формы обслуживания.
62. Современные методы финансово-экономической оценки инвестиционного проекта.
63. Современные тенденции развития социально-культурной деятельности. Информационно-методическое обеспечение социально-культурной деятельности
64. Создание благоприятных санитарно-гигиенических и экологических условий и безопасности городского населения на территории города.
65. Структура, основные тенденции рынка услуг. Роль и место России на мировом рынке услуг.
66. Субъекты социально-культурной деятельности: институциональные и неинституциональные
67. Сущность методологии управления проектами.
68. Сущность понятия «потребитель» и характеристика различных видов потребностей.

69. Схема построения аналитического баланса.
70. Схема построения аналитического отчета о прибылях и убытках.
71. Сценарный подход при подготовке открытия и закрытия выставки
72. Технические средства для оказания социально-культурных услуг - виды, назначение, классификация.
73. Технологии разработки, принятия и реализации управленческих решений.
74. Технология оформления выставочных стендов.
75. Традиционные методы финансово-экономической оценки инвестиционного проекта.
76. Требования безопасности к содержанию помещений и организации мероприятий в предприятиях социокультурного сервиса.
77. Услуги в ресторанном бизнесе.
78. Учет влияния социальной политики государства на планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия социокультурного сервиса.
79. Финансово экономические результаты деятельности предприятия социокультурного сервиса.
80. Целевые требования к управленческим решениям.
81. Цифровизация сферы услуг в современных условиях
82. Шаги по принятию решения об эффективности инвестиционного проекта.
83. Экспертиза продукции и услуг. Основные понятия и определения диагностики и экспертизы на предприятиях СКСиТ
84. Эргономические основы организации контактной зоны
85. Этапы развития и формирования команды

#### 7.1.2. Примерный перечень заданий (задач), выносимых на государственный экзамен

*Компетентностно-ориентированные задания*, вынесенные для решения на государственном экзамене, выполнение которых, подтверждает обладание выпускником профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности.

##### Задание 1.

На основании представленных данных рассчитайте ежегодную норму возврата капитала, сделайте вывод, что за значение вы получили и на что оно влияет, приведите преимущества и недостатки метода ARR.

Ожидаемая прибыль по проекту, тыс. руб.	Ожидаемые затраты по проекту, тыс. руб.	Срок проекта, годы
250	200	5

##### Задание 2.

На основании представленных данных рассчитайте чистую приведенную нынешнюю стоимость проекта, сделайте вывод, является ли проект выгодным при полученном значении NPV, целесообразно ли принимать проект к рассмотрению.

Суммарные затраты по проекту за все годы его действия, млн. руб.	Процентная ставка, %	Прибыль за 1 год проекта, тыс. руб.	Прибыль за 2 год проекта, тыс. руб.	Прибыль за 3 год проекта, тыс. руб.
1	10	200	157	780

### Задание 3.

На основании представленных данных рассчитайте внутреннюю норму прибыльности проекта, сделайте вывод, что за значение вы получили и на что оно влияет в проекте, постройте график зависимости NPV от  $r$ . Проанализируйте согласно графику при каких значениях ( $r_1$ ,  $r_2$ , NPV ( $r_1$ ), NPV ( $r_2$ )) проект является более выгодным и почему.

Процентная ставка 1, %	Процентная ставка 2, %	Чистая приведенная нынешняя стоимость проекта по процентной ставке 1, руб.	Чистая приведенная нынешняя стоимость проекта по процентной ставке 2, руб.
9	12	13	-20

### Задание 4.

На основании представленных данных оцените потенциальный результат проекта, примите решение.

Проект	Ожидаемая прибыль по проекту, тыс. руб.	Вероятность получения прибыли	Ожидаемый убыток по проекту, тыс. руб.	Вероятность получения убытка
A	8	0,95	7	0,05

### Задание 5.

На основании представленных данных оцените относительный риск проекта.

Обобщенные данные о доходах, тыс. руб.	Частота повтора за 10 лет
101	1
202	2
313	4
425	2
512	1

### Задание 6.

На основании представленных данных рассчитайте ежегодную норму возврата капитала, сделайте вывод, что за значение вы получили и на что оно влияет, приведите преимущества и недостатки метода ARR.

Ожидаемая прибыль по проекту, руб.	Ожидаемые затраты по проекту, руб.	Срок проекта, годы
150493	100583	4

### Задание 7.

На основании представленных данных рассчитайте чистую приведенную нынешнюю стоимость проекта, сделайте вывод, является ли проект выгодным при полученном значении NPV, целесообразно ли принимать проект к рассмотрению.

Суммарные затраты по проекту за все годы его действия, руб.	Процентная ставка, %	Прибыль за 1 год проекта, руб.	Прибыль за 2 год проекта, руб.	Прибыль за 3 год проекта, руб.
10 000	12	3 700	9 543	11 005

### Задание 8.

На основании представленных данных рассчитайте внутреннюю норму прибыльности проекта, сделайте вывод, что за значение вы получили и на что оно влияет в проекте, постройте график зависимости NPV от  $r$ . Проанализируйте согласно графику при каких значениях ( $r_1$ ,  $r_2$ , NPV ( $r_1$ ), NPV ( $r_2$ )) проект является более выгодным и почему.

Процентная ставка 1, %	Процентная ставка 2, %	Чистая приведенная нынешняя стоимость проекта по процентной ставке 1, р.	Чистая приведенная нынешняя стоимость проекта по процентной ставке 2, р.
10	13	12,5	-19

### Задание 9.

На основании представленных данных оцените потенциальный результат проекта, примите решение.

Проект	Ожидаемая прибыль по проекту, тыс. руб.	Вероятность получения прибыли	Ожидаемый убыток по проекту, тыс. руб.	Вероятность получения убытка
А	6	0,94	5	0,06

### Задание 10.

На основании представленных данных оцените относительный риск проекта.

Обобщенные данные о доходах, тыс. р.	Частота повтора за 10 лет
102	1
203	2
321	4
415	2
503	1

### Задание 11.

На сервисное предприятие пришел клиент.

Внешний вид и основные характеристики поведения: консервативный, опрятный, строгий и неяркий, соответствующий деловому стилю и обстановке. Обладает медленной, монотонной речью. Достаточно скованные и зажатые позы, мало эмоционален.

В процессе беседы он задает конкретные вопросы с целью выяснить подробности, получить дополнительный комментарий. Просит демонстрацию услуги. Проявляет требовательность к точным определениям слов, понятий. Следит за регламентом, сразу не соглашается на выполнение услуги.

1. Необходимо распознать психологический тип клиента.
2. Спроектируйте алгоритм действий с целью продажи услуги с представителем данного типа потребителя в контактной зоне.

### Задание 12.

На сервисное предприятие пришел клиент.

Внешний вид и основные характеристики поведения: Ухоженный, модно одетый, одежда престижных брендов. Во время диалога всем своим видом показывает, что его время дорого стоит и он не намерен тратить его впустую. Пронзительный уверенный взгляд, подмечает мелочи, губы могут сжаты и взгляд моментально оценивает ситуацию и мгновенно реагирует на нее.

В процессе разговора не стесняется использовать жаргонные слова, перебивать, вступать в спор.

1. Необходимо распознать психологический тип клиента.
2. Спроектируйте алгоритм действий с целью продажи услуги с представителем данного типа потребителя в контактной зоне.

### **Задание 13.**

На сервисное предприятие пришел клиент.

Внешний вид и основные характеристики поведения: неофициальный, даже небрежный. Мужчина, например часто без галстука. Ведет себя непоследовательно, но эмоционально, во время разговора отклоняется от главной темы. Данному типу свойственны восторженные комплементы, часто вместо «я» использует конструкцию «мы». Может в контактной зоне переговариваться с другими клиентами, обсуждать услуги данного предприятия, могут исполнителю услуги задавать личные вопросы.

1. Необходимо распознать психологический тип клиента.
2. Спроектируйте алгоритм действий с целью продажи услуги с представителем данного типа потребителя в контактной зоне.

### **Задание 14.**

На сервисное предприятие пришел клиент.

Внешний вид и основные характеристики поведения: авангардно-модный и экстравагантный вид. Поведение его может быть вызывающим, зависит от его личного настроения, может быть очень дружелюбен, а может и не поздороваться, он часто позирует, склонен к актерству.

Решение о покупке или о получении услуги может принять спонтанно, особенно не задумываясь, на основе сиюминутной потребности, но также быстро может отказаться от принятого им решения. Задаст вопросы, но не дожидается ответов на них, склонен к критике и спору.

1. Необходимо распознать психологический тип клиента.
2. Спроектируйте алгоритм действий с целью продажи услуги с представителем данного типа потребителя в контактной зоне.

### **Задание 15.**

На сервисное предприятие пришел клиент.

Внешний вид и основные характеристики поведения: зачастую не соответствующий ситуации, но при этом не экстравагантный, а в большой степени из того «что нашлось в гардеробе». Разговаривает сбивчиво, с нерешительными паузами, с колебаниями громкости и высоты тона. Ведет себя робко и застенчиво, не проявляя особого интереса к информации об услуге, может задавать одни и те же вопросы, использует слова-паразиты. Желания воспользоваться определенной услугой не высказывает, может сделать несколько «заходов», прежде чем начнет разговор об услуге.

1. Необходимо распознать психологический тип клиента.
2. Спроектируйте алгоритм действий с целью продажи услуги с представителем данного типа потребителя в контактной зоне.

### **7.1.3. Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ.**

1. Совершенствование управления качеством обслуживания на сервисных предприятиях (на примере...)
2. Совершенствование обслуживания потребителей сервисного предприятия (на примере...)

3. Пути совершенствования организации обслуживания клиентов сервисными кампаниями (на примере...)
4. Совершенствование системы бронирования услуг с целью повышения эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере...)
5. Организация внедрения стандартов обслуживания на предприятиях сферы услуг (на примере...)
6. Совершенствование организации и технологий предоставления экскурсионных услуг сервисного предприятия (на примере...)
7. Пути повышения эффективности перевозок при организации и реализации социально-культурных и туристских услуг (на примере определенного вида транспорта) (на примере...)
8. Совершенствование деятельности свадебного салона (на примере...)
9. Совершенствование системы развлечений и отдыха на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма (на примере...)
10. Совершенствование технологии личных продаж как метода продвижения услуги сервисного предприятия (на примере...)
11. Основные этапы формирования фирменного стиля сервисного предприятия и оценка эффективности его использования (на примере...)
12. Выбор и обоснование методов и способов продвижения услуг сервисного предприятия (на примере...)
13. Разработка ценовой политики в сервисной компании (на примере...)
14. Организация выставочной и презентационной деятельности сервисного предприятия и оценка ее эффективности (на примере...)
15. Организация PR-мероприятия с целью повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
16. Разработка проекта по внедрению новой услуги на сервисном предприятии (на примере...)
17. Разработка проекта по созданию нового предприятия в сфере услуг
18. Разработка и продвижение нового туристского продукта (на примере...)
19. Организация специализированной выставки и оценка ее эффективности (на примере...)
20. Пути повышения эффективности использования информационных технологий сервисными предприятиями (на примере...)
21. Диагностика состояния сервисного предприятия и повышение эффективности его работы (на примере...)
22. Анализ и совершенствование системы управления сервисными предприятиями (на примере...)
23. Разработка путей совершенствования организации деятельности сервисного предприятия (на примере...)
24. Разработка и обоснование системы управления финансовыми ресурсами сервисного предприятия (на примере...)
25. Оценка и повышение экономической эффективности деятельности сервисного предприятия (на примере...)
26. Совершенствование системы бюджетирования сервисного предприятия (на примере...)
27. Реинжиниринг бизнес-процессов сервисного предприятия (на примере...)
28. Оптимизация организационной структуры сервисного предприятия (на примере...)
29. Разработка и реализация стратегии управления сервисной фирмой (на примере...)
30. Стратегия развития предприятия: выбор и обоснование (на примере...)
31. Разработка конкурентной стратегии фирмы (на примере...)

32. Оценка и повышение конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
33. Оценка и повышение конкурентоспособности оказываемой услуги (на примере...)
34. Оценка конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ услуг сервисного предприятия (на примере...)
35. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...)
36. Использование инновационных технологий сервисными предприятиями с целью повышения качества обслуживания клиентов (на примере...)
37. Разработка маркетинговой стратегии сервисного предприятия (на примере...)
38. Совершенствование маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере ...)
39. Организация и планирование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
40. Совершенствование рекламной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
41. Формирование каналов распределения услуг сервисного предприятия (на примере...)
42. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности сервисного предприятия (на примере...)
43. Совершенствование коммуникационной деятельности сервисного предприятия (на примере...)
44. Создание и функционирование маркетинговой службы на сервисном предприятии (на примере...)
45. Брэиндинг сервисного предприятия и оценка его эффективности (на примере...)
46. Анализ и совершенствование системы управления персоналом сервисного предприятия (на примере...)
47. Анализ и совершенствование системы мотивации персонала сервисного предприятия (на примере...)
48. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы адаптации персонала сервисного предприятия (на примере...)
49. Разработка и внедрение внутрифирменных кадровых стандартов на предприятии сервиса (на примере...)
50. Разработка проекта развития ключевых компетенций и повышения уровня мотивации персонала сервисного предприятия (на примере...)
51. Проектирование системы оценки персонала сервисной организации (на примере...)
52. Совершенствование методов оценки персонала как ключевого инструмента управления персоналом сервисного предприятия (на примере ...)
53. Анализ состояния и разработка предложений по проведению аттестации персонала на предприятии в сфере услуг (на примере...)
54. Формирование корпоративной культуры сервисного предприятия (на примере...)
55. Совершенствование корпоративной культуры на сервисном предприятии (на примере...)
56. Диагностика социально-психологического климата и разработка предложений по повышению эффективности системы управления персоналом (на примере...)



57. Разработка методики подбора и обучения персонала для работы в сфере услуг (на примере...)

## **7.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения ОПОП**

### **7.2.1. Процедура оценивания результатов сдачи государственного экзамена**

Основными критериями оценки уровня подготовки выпускника являются:

- уровень освоения экзаменуемым универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций;
- готовность решать задачи профессиональной деятельности аналитического, организационно-управленческого, расчетно-экономического типов;
- качество ответов на дополнительные вопросы;
- логичность, обоснованность, четкость ответа.

#### **Критерии оценки результатов экзамена**

<b>№</b>	<b>Критерии оценки результатов экзамена</b>	<b>Баллы</b>
1	Полнота ответов, свидетельствующая об уровне освоения знаний	от 0 до 60 баллов
2	Работа с основными нормативными документами в сфере торговли, экономики и маркетинга	от 0 до 15 баллов
3	Уровень освоения методики расчета экономических показателей	от 0 до 15 баллов
4	Уровень общей культуры, навыков аргументации, научной речи, умения вести дискуссию	от 0 до 10 баллов
5	<b>Сумма баллов</b>	<b>100</b>

На основании представленных критериев формируется итоговая оценка полноты формирования компетенций

#### **Шкала соотношения баллов и оценок**

<b>Оценка</b>	<b>Количество баллов</b>
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-74
«4» хорошо	75-84
«5» отлично	85-100

## Оценочный лист результатов государственного экзамена

Критерии оценки	Баллы	Универсальные компетенции: УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-8, УК-9, УК-10	Общепрофессиональные компетенции: ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7	Профессиональные компетенции:		Итого
				Сервисная деятельность: ПК-1, ПК-7	Организационно-управленческая деятельность: ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-6, ПК-8	
Полнота, точность и аргументация ответа на 1-й вопрос	0-20					
Полнота, точность и аргументация ответа на 2-ой вопрос	0-20					
Полнота, точность и аргументация ответа на 3-ой вопрос	0-20					
Работа с литературой	0-5					
Работа с нормативным и документами	0-5					
Ответ на дополнительный вопрос	0-10					
Уровень общей культуры, аргументации, научной речи, умения вести дискуссию	0-10					
<b>Сумма</b>	<b>100</b>					

По завершении государственного экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает характер ответов каждого студента и выставляет каждому студенту согласованную итоговую оценку руководствуясь критериями выставления оценок по государственному экзамену.

Результаты сдачи государственного экзамена оцениваются по четырехбалльной системе и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколом заседаний экзаменационных комиссий.

Оценка **«отлично»** выставляется в том случае, если выпускник глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, без существенных ошибок, не требует дополнительных вопросов; речь хорошая, владение профессиональной терминологией свободное; не испытывает затруднений с ответом при видоизменении задания, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал.

Оценка **«хорошо»** – если выпускник твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных ошибок и неточностей в ответе на вопрос, но изложение недостаточно систематизировано и последовательно, обоснование и схема решения задания в целом правильные, с мелкими неточностями.

Оценка **«удовлетворительно»** – если выпускник усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, нарушает последовательность в изложении программного материала, материал не систематизирован, недостаточно правильно сформулирован, речь бедная, обоснование решения практического задания скудное, позиция не аргументирована.

Оценка **«неудовлетворительно»** – если выпускник не знает значительной части

программного материала, допускает существенные ошибки. Главное содержание материала не раскрыто; отсутствуют необходимые теоретические знания, практические умения и навыки по решению практического задания.

### 7.2.2. Процедура оценивания результатов защиты ВКР

Даты защиты выпускных квалификационных работ устанавливаются согласно графику учебного процесса по направлению 43.03.01 «Сервис».

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка результатов защит выпускных квалификационных работ осуществляется в соответствии с разработанными критериями.

#### *Схема формирования итоговой оценки при защите выпускной квалификационной работы бакалавра направления 43.03.01 «Сервис»*

Характеристика работы		Баллы	
<b>1. Оценка работы по формальным критериям</b>			
1.1.	Использование литературы (достаточное количество актуальных источников, достаточность цитирования, использование нормативных документов, научной и справочной литературы) УК-1, УК -2, УК-4, ОПК-1, ОПК-8	0-5	
1.2.	Соответствие ВКР «Регламенту оформления ВКР по основным профессиональным образовательным стандартам высшего образования ВлГУ» и методическим указаниям кафедры	0-5	
<b>ВСЕГО БАЛЛОВ</b>		<b>0-10</b>	
<b>2. Оценка работы по содержанию</b>			
2.1.	Введение содержит следующие обязательные элементы: - актуальность темы и практическая значимость работы; - цель ВКР, соответствующая заявленной теме; - круг взаимосвязанных задач, определенных поставленной целью; - объект исследования; - предмет исследования.	0-5	
2.2.	Содержательность и глубина проведенного теоретического исследования поставленной проблемы УК-1, УК-4, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-7, ПК -1, ПК -3	0-10	
2.3.	Содержательность экономико-организационной характеристики объекта исследования и глубина проведенного анализа проблемы УК-9, ОПК-5, ДПК-1	0 -20	
2.4.	Содержательность рекомендаций автора, по совершенствованию сервисной деятельности или устранению проблем в деятельности объекта исследования, выявленных по результатам проведенного анализа. ОПК-3, ПК-1, ПК-4, ПК-7, ПК-8	0-15	
2.5.	Оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций ПК-7, ПК-8	0-5	
<b>ВСЕГО БАЛЛОВ</b>		<b>0-55</b>	
<b>3. Оценка защиты выпускной квалификационной работы</b>			
3.1.	Качество доклада (структурированность, полнота раскрытия решенных задач для достижения поставленной цели, аргументированность выводов) УК-4	0-5	
3.2.	Качество и использование презентационного материала (информативность, соответствие содержанию доклада, наглядность, достаточность) ОПК-8	0-5	
3.3.	Ответы на вопросы комиссии (полнота, глубина, оригинальность мышления) УК-1, УК-4, УК-5	0-25	
<b>ВСЕГО БАЛЛОВ</b>		<b>0-35</b>	
<b>СУММА БАЛЛОВ</b>		<b>100</b>	

**Оценочный лист результатов защиты выпускной квалификационной работы  
бакалавра направления обучения 43.03.01 «Сервис»**

Критерии оценки	Баллы	Универсальные компетенции: УК-1, УК-2, УК-4, УК-6, УК-8	Общепрофессиональные компетенции: ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8	Профессиональные компетенции:		Итого
				Организационно- управленческая деятельность: ПК-2, ПК-3, ПК-8, ДПК 1	Сервисная деятельность: ПК-1, ПК-4, ПК-7	
Работа с литературными источниками	0-5					
Качество оформления ВКР	0-5					
Обоснованность цели ВКР во введении	0-5					
Содержательность и аргументация проведенного теоретического исследования (1 глава)	0-10					
Качество аналитической части (2 глава)	0-20					
Проработанность рекомендаций и мероприятий (3 глава)	0-15					
Оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций в ВКР	0-5					
Качество доклада	0-5					
Содержание и оформление презентации	0-5					
Ответы на вопросы	0-25					
<b>Сумма</b>	<b>100</b>					
<b>Дополнительные критерии</b>						
Оценка руководителя ВКР						
Оценка рецензента						
Наличие публикаций и актов (справок) о внедрении						

## Оценочный лист руководителя выпускной квалификационной работы

Коды компетенций	Компетенции	Уровень владения			
		2 – низкий	3 – средний	4 – выше среднего	5 – высокий
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-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-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				
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				
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности и техники				
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя				
ПК-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности				
ПК-3	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса				
ПК-4	Способен к разработке технологии процесса сервиса запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий				

ПК-7	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере сервисных услуг, их объединениями и органами власти				
ПК-8	Способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг				
ДПК-1	Готовность к участию в проведении исследований рынка услуг и потребителей				
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>					

На основании представленных критериев формируется итоговая оценка бакалаврской работы. Итоговая оценка бакалаврской работы складывается из трех основных составляющих: содержания работы; уровня знаний, умений и навыков, продемонстрированных в процессе защиты (при представлении доклада и ответах на вопросы комиссии); демонстрационных материалов (презентации результатов работы). Кроме того, комиссией учитываются: средний балл за период обучения, наличие научных публикаций и представление докладов на конференциях, наличие акта о практическом использовании результатов бакалаврской работы.

Руководитель бакалаврской работы оценивает её содержание, качество работы студента в процессе выполнения ВКР, наличие публикаций и внедрение результатов работы в практику. Для оценки уровня сформированных компетенций руководителем бакалаврской работы заполняется оценочный лист и составляется отзыв руководителя.

#### *Шкала соотношения баллов и оценок*

Оценка	Количество баллов
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-74
«4» хорошо	75-90
«5» отлично	91-100

Оценка **«отлично»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет исследовательский характер, грамотно изложенную теоретическую часть, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями. При её защите студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, владеет современными методами исследования, во время доклада использует наглядный материал, легко отвечает на поставленные вопросы. Выпускная квалификационная работа имеет положительный отзыв научного руководителя.

Оценка **«хорошо»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет исследовательский характер, грамотно изложенную теоретическую часть, последовательное изложение материала соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями. При её защите студент показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, во время доклада использует наглядные пособия, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы. Выпускная квалификационная работа имеет положительный отзыв научного руководителя - рецензента.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет исследовательский характер. Теоретическую часть. Базируется на практическом материале, но анализ выполнен поверхностно, в ней просматривается непоследовательность изложения материала. Представлены необоснованные предложения. При её защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не даст полного аргументированного ответа на заданные вопросы. В отзывах научного руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы

и методике анализа.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется за выпускную квалификационную работу, которая не носит исследовательского характера, не отвечает требованиям, изложенным в методических рекомендациях кафедры. В работе нет выводов, либо они носят декларативный характер. При защите работы студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы, при ответе допускает существенные ошибки. В отзывах научного руководителя (и/или рецензента) имеются серьезные критические замечания.

ГЭК принимает общее решение о присвоении студенту степени бакалавра по направлению 43.03.01 «Сервис» и выдаче ему диплома государственного образца. ГЭК может указать на значимость проведенного исследования, рекомендовать выпускные квалификационные работы к публикации, к участию в конкурсах ВКР, к использованию в учебном процессе, рекомендовать выпускников с высоким уровнем подготовки для продолжения обучения в магистратуре.

Выпускник имеет право подать апелляцию о несогласии с результатом государственного аттестационного испытания.

## 8. ПРИЛОЖЕНИЯ

Образец экзаменационного билета.

Образец титульного листа ВКР.

Образец заявления на выбор темы ВКР.

Образец задания на выполнение ВКР.

Форма отзыва научного руководителя на ВКР.

Форма рецензии на ВКР.

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости создаются специальные условия при проведении государственных аттестационных испытаний с учетом индивидуальных особенностей (присутствие ассистента или увеличение продолжительности государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности).


Рабочую программу составил к. пер. н. доцент каф. ТиС  Суханова Р.А.

Рецензент

(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора  Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТиС

Протокол № 1 от 30.01.21 года

Заведующий кафедрой ТиС Тумова Л.Т.   
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления: 48.03.01, Сервис

Протокол № 1 от 30.01.21 года

Председатель комиссии Краснова М.В.   
(ФИО, подпись)



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
**(ВлГУ)**

Институт \_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН 20 \_\_ г.  
по направлению подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело»

Билет № \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Утвержден на заседании кафедры « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. (протокол № \_\_\_\_\_).

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

инициалы, фамилия

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)**

# **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

Студент \_\_\_\_\_  
Институт \_\_\_\_\_  
Направление \_\_\_\_\_  
Направленность (профиль) \_\_\_\_\_

## **Тема выпускной квалификационной работы**

Тема в соответствии с приказом

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
(инициалы, фамилия)  
Студент \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
(инициалы, фамилия)

**Допустить выпускную квалификационную работу к защите  
в государственной экзаменационной комиссии**

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Приложение № 3 к программе ГИА

Примерный образец заявления на выбор темы ВКР

Заведующему кафедрой \_\_\_\_\_

от студента гр. \_\_\_\_\_

(ФИО полностью)

дом. адрес: \_\_\_\_\_

моб. телефон: \_\_\_\_\_

эл. почта: \_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу назначить руководителем выпускной квалификационной работы

\_\_\_\_\_ (ученая степень, звание, ФИО)

и закрепить тему \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**ЗАДАНИЕ**

**НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

Студенту \_\_\_\_\_ Фамилия Имя Отчество в родительном падеже \_\_\_\_\_

1. Тема ВКР в соответствии с приказом \_\_\_\_\_

утверждена приказом по ВлГУ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

2. Срок сдачи студентом законченной ВКР \_\_\_\_\_

3. Исходные данные к ВКР \_\_\_\_\_

4. Содержание пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов)

Дата выдачи задания \_\_\_\_\_

Научный руководитель \_\_\_\_\_

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Задание принял к исполнению \_\_\_\_\_

(подпись студента)

(инициалы, фамилия)

**ОТЗЫВ**

на выпускную квалификационную работу

Студента \_\_\_\_\_ Фамилия Имя Отчество \_\_\_\_\_  
Группа \_\_\_\_\_  
Направление подготовки (специальность) \_\_\_\_\_  
Направленность (профиль) \_\_\_\_\_  
Институт \_\_\_\_\_

Тема выпускной квалификационной работы \_\_\_\_\_

Научный руководитель \_\_\_\_\_

(уч. степень, уч. звание, должность, ФИО)

Отзыв научного руководителя составляется в произвольной форме с освещением следующих основных вопросов:

соответствие содержания выпускной квалификационной работы теме (заданию) на работу; полнота раскрытия темы; личный вклад автора выпускной квалификационной работы в разработку темы, объем оригинального текста, инициативность, умение проводить исследование, обобщать данные практики и научной литературы и делать правильные выводы; особенности и недостатки выпускной квалификационной работы; рекомендации, пожелания; возможность практического использования результатов выпускной квалификационной работы или ее отдельных частей; оценка работы; другие вопросы.

В выводах дается заключение о соответствии выпускной квалификационной работы предъявляемым требованиям, дается общая оценка квалификационной работы, излагается мнение о возможности допуска к защите.

Научный руководитель \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

С отзывом ознакомлен \_\_\_\_\_ (подпись студента) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия студента)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Студента

Фамилия Имя Отчество

выполненную на тему

В рецензии необходимо отразить достоинства и недостатки работы.

Рецензия пишется в произвольной форме с освещением следующих вопросов:

актуальность и новизна темы; степень решения автором выпускной квалификационной работы поставленных задач; полнота, логическая стройность и грамотность изложения вопросов темы; степень научности (методы исследования, постановка проблем, анализ научных взглядов, обоснованность и аргументированность выводов и предложений, их значимость, степень самостоятельности автора в раскрытии вопросов темы и т.д.); объем, достаточность и достоверность практических материалов, умение анализировать и обобщать практику; полнота использования нормативных актов и литературных источников; положительные стороны работы и ее недостатки, ошибки, неточности, спорные положения, замечания по отдельным вопросам и в целом по работе (с указанием страниц); наличие приложений.

В конце рецензии указывается, отвечает ли работа предъявленным требованиям и какой оценки она заслуживает.

Рецензент

(уч. степень, уч. звание, должность)

(подпись рецензента)

(инициалы, фамилия)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

С рецензией ознакомлен

(подпись студента)

(инициалы, фамилия студента)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2022/2023 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2022 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г. \_\_\_\_\_



Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_