

**ПРОГРАММА**  
**Федерального интернет-экзамена**  
**для выпускников бакалавриата (ФИЭБ)**  
**Направление подготовки**  
**43.03.01 Сервис**  
**Уровень высшего образования**  
**БАКАЛАВРИАТ**

Федеральный интернет-экзамен для выпускников бакалавриата (ФИЭБ) – внешняя независимая оценка качества подготовки бакалавров.

Цель ФИЭБ – оценка индивидуальных результатов освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) на соответствие требованиям Федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС) по направлениям подготовки бакалавриата.

ФИЭБ проводится в вузах – базовых площадках в оборудованных компьютерами аудиториях в режиме online. Продолжительность экзамена составляет 180 минут.

В рамках ФИЭБ студент получает экзаменационный билет, состоящий из двух частей. Экзаменационный билет представлен педагогическими измерительными материалами (ПИМ) в тестовой форме.

**Первая часть ПИМ** представляет собой полидисциплинарное тестирование. В первой части студенту предлагается 20 тестовых заданий по определенному перечню дисциплин (предметных полей). Для определения конкретных дисциплин (предметных полей), которые войдут в этот перечень, студенту необходимо самостоятельно осуществить выбор дисциплин (предметных полей) из предложенного списка. Должно быть **выбрано не менее 4 дисциплин (предметных полей)** из предложенных. Комплект заданий первой части ПИМ формируется методом случайной выборки.

**Вторая часть ПИМ** включает междисциплинарные кейс-задания, которые соответствуют видам профессиональной деятельности, определенным в Федеральном государственном образовательном стандарте по данному направлению подготовки (уровень высшего образования – бакалавриат).

Кейс-задание представлено общим фрагментом, в котором обозначена практико-ориентированная ситуация, и заданиями в тестовой форме, выполняя которые студент демонстрирует готовность к решению профессиональных задач в соответствии с конкретным видом профессиональной деятельности. Общий фрагмент может содержать дополнительные материалы – документы в виде файлов для скачивания и последующей работы с ними. Студент должен самостоятельно **выбрать 3 вида профессиональной деятельности ФГОС** в соответствии с программой экзамена по направлению подготовки, ориентируясь на конкретную ОПОП, по которой он завершает обучение.

Результаты ФИЭБ оцениваются следующим образом. Каждое правильно выполненное задание первой части позволяет набрать студенту 2 балла. Результаты выполнения первой части ПИМ оцениваются с учетом частично выполненных заданий. Максимальное количество баллов, которое может получить студент, правильно выполнивший задания первой части, составляет **40 баллов**. Максимальное количество баллов за правильное выполнение конкретной подзадачи междисциплинарного кейса устанавливается с учетом его сложности. Правильно выполненные кейс-задания второй части ПИМ позволяют набрать студенту **60 баллов**. За верное выполнение всех заданий экзаменационного билета (ПИМ) можно получить максимально **100 баллов**.

## Часть 1 ПИМ

Студенту предлагается 20 тестовых заданий по определенному перечню дисциплин (предметных полей). Студентом должно быть выбрано **не менее 4 дисциплин** (предметных полей) из предложенных.

### Маркетинг в сервисе

**Теоретические основы маркетинга в сервисе** Основные понятия дисциплины. Эволюция взглядов на маркетинговый комплекс. Управленческие концепции маркетинга.

**Маркетинг услуг** Понятие «услуга», основные свойства услуги. Влияние специфики услуги на методологию маркетинга услуг. Классификация услуг.

**Информационное обеспечение маркетинга в сервисе** Маркетинговая информация и маркетинговая информационная система в сфере сервиса. Маркетинговые исследования. Информационные технологии в системе маркетингового управления в сфере сервиса.

**Сущность покупательского поведения в сервисе** Завоевание покупателя: условия и мотивы. Этапы процесса принятия решения о покупке в сфере сервиса. Риски в индустрии сферы услуг. Маркетинг взаимоотношений в сфере услуг.

**Маркетинговые технологии в сервисе** Маркетинговые инструменты в сфере сервиса/ Ценовая политика в сфере сервиса. Каналы распределения сервисного продукта. Коммуникационные инструменты в сфере сервиса.

**Планирование, организация и контроль маркетинговой деятельности на предприятии сферы сервиса**

Планирование как основная функция управления маркетингом на предприятии сферы сервиса. Процедуры планирования маркетинга на сервисном предприятии. Организация и контроль маркетинга на сервисном предприятии.

**Маркетинг в отраслях сервисной деятельности**

Маркетинг услуг туризма. Маркетинг гостиничных услуг. Маркетинг страховых услуг. Маркетинг образовательных услуг. Маркетинг рекламных услуг. Маркетинг медицинских услуг.

### Список литературы

1. Безрутченко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.В. Безрутченко. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 233 с. – 978-5-394-01664-6. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/75219.html>
2. Васильева, Е. А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Васильева, Я. О. Гришанова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 70 с. – 978-5-4486-0198-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html>
3. Лисевич, А. В. Маркетинг в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавров / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 174 с. – 978-5-394-02434-4. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/75218.html>
4. Мазилкина, Е. И. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] : учеб. / Е. И. Мазилкина. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 300 с. – 978-5-394-01285-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57160.html>

5. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] : учеб. / под ред. проф. Ю. В. Морозова, доц. В. Т. Гришиной. – 9-е изд.. – М. : Дашков и К, 2013. – 446 с. – 978-5-394-02263-0. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14059.htm>
6. Маркетинг в сфере сервиса : учеб. для бакалавров по направлению подготовки 100100.62 «Сервис» всех форм обучения./ сост. В. А. Бабурин [и др.]. – СПб. : Астерион, 2014. – 439 с.
7. Тётушкин, В. А. Маркетинг и качество в сервисе : учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлению 43.03.01 (100100.62) «Сервис» / В. А. Тётушкин. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2014. – 128 с.
8. Шпырня, О. В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / О. В. Шпырня. – Электрон. текстовые данные. – Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента : Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 119 с. – 978-5-93926-323-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>
9. Синяева, И. М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : учеб. / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К, 2017. – 252 с. – 978-5-394-02723-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60442.html>

## **Менеджмент в сервисе**

**Природа управления и исторические тенденции его развития** Эволюция теории менеджмента в России и за рубежом. Эволюция теории менеджмента в России и за рубежом. Эволюция теории менеджмента в России и за рубежом. Эволюция теории менеджмента в России и за рубежом.

**Общая характеристика менеджмента в сервисе** Эволюция теории менеджмента в России и за рубежом. Качества менеджера и его роль в организации. Организация как объект управления. Системный подход к организации управления. Особенности менеджмента на предприятиях сервиса.

**Методологические основы менеджмента в сервисе** Принципы менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента в сервисе. Экономические методы менеджмента. Административные (организационно-распорядительные) методы менеджмента. Социально-психологические методы менеджмента

**Функции менеджмента в сервисе** Сущность и классификация функций менеджмента в сервисе. Внутрифирменное стратегическое и оперативное планирование. Организация как функция менеджмента в сервисе. Мотивация деятельности в менеджменте. Координация и контроль в системе менеджмента.

**Технология разработки управленческих решений в сервисе** Сущность и виды управленческих решений в сервисе. Процесс принятия и реализации управленческих решений. Методы принятия управленческих решений в сервисе. Эффективность управленческих решений. Моделирование управленческих решений в сервисе.

**Социально-психологические основы менеджмента в сервисе** Коммуникации в менеджменте. Управление человеком и управление группой в сервисе. Стиль менеджмента. Управление конфликтами в сервисе. Корпоративная культура в сервисе.

**Организационное проектирование в менеджменте** Организационные отношения в системе менеджмента. Формы и факторы организационного построения предприятия сервиса. Механистические (иерархические) организационные структуры управления в сервисе. Органические (адаптивные) организационные структуры управления в сервисе

## Список литературы

1. Виханский, О. С. Менеджмент : учеб. / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – 5-е изд. стереотип. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2014. – 576 с.
2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов высших учеб. заведений / Н. А. Зайцева. – 4-е изд., стер. – М. : Академия, 2007. – 240 с.
3. Коротков, Э. М. Менеджмент : учеб. для бакалавров / Э. М. Коротков. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2013. – 640 с.
4. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учеб. пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. – М. : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 252 с.
5. Маслова, Е. Л. Менеджмент : учеб. / Е. Л. Коротков. – М. : Дашков и К, 2015. – 333 с.
6. Менеджмент в сервисе : учеб. / М. В. Виноградова [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н. А. Платоновой. – М. : КНОРУС, 2016. – 248 с.
7. Мескон, М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – 3-е изд. – М. : Вильямс, 2017. – 672 с.

## Основы предпринимательской деятельности

**Общая характеристика предпринимательской деятельности** Место и роль предпринимательской деятельности. Сущность, функции и факторы предпринимательства. Классификация предпринимательской деятельности. Виды предпринимательства. Роль государства в становлении и развитии предпринимательства. Малое предпринимательство.

**Субъекты и объекты предпринимательской деятельности** Субъекты предпринимательской деятельности. Объекты предпринимательской деятельности. Предпринимательская деятельность без образования юридического лица. Особенности организационно-правовых форм юридических лиц. Основные организационно-экономические формы предпринимательских объединений.

**Стадии развития и организация собственного дела** Предпринимательская идея и принятие предпринимательского решения. Создание собственного дела. Управление предприятием. Налогообложение предприятия. Оценка эффективности предпринимательской деятельности. Прекращение предпринимательской деятельности.

**Планирование предпринимательской деятельности** Предпринимательская среда. Основы планирования развития субъектов предпринимательской деятельности. Особенности бизнес-планирования на предприятии. Содержание основных разделов бизнес-плана.

**Этика и культура предпринимательской деятельности** Образ современного предпринимателя и его личные качества. Предпринимательская культура. Этика предпринимателя. Этикет предпринимателя.

## Список литературы

1. **Российская Федерация. Законы.** Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018 (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2018))
2. Кузьмина, Е. Е. Организация предпринимательской деятельности. Теория и практика : учеб. пособие для бакалавров/ Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина. – 2-е изд. – М. : Юрайт, 2017. – 508 с.
3. Организация предпринимательской деятельности : учеб. для вузов / А. Н. Асаул [и др.]; под ред. А. Н. Асаула. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Проспект, 2016. – 400 с.

4. Предпринимательство : учеб. / под ред. В. Я. Горфинкеля, Г. Б. Поляка. – 5-е изд. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 687 с.
5. Чеберко, Е. Ф. Основы предпринимательской деятельности. История предпринимательства : учеб. / Е. Ф. Чеберко. – М. : Юрайт, 2017. – 420 с.
6. Савкина, Р. В. Организация предпринимательской деятельности : учеб. / Р. В. Савкина, Е. Г. Мальцева. – М. : Кнорус, 2015. – 214 с.
7. Организация предпринимательской деятельности : учеб. пособие / Т. В. Буклей [и др.]; под ред. О. В. Шеменева, Т. В. Харитоновна. – М. : Дашков и К, 2017. – 294 с.
8. Торосян, Е. К. Основы предпринимательской деятельности : учеб. пособие / Е. К. Торосян, Л. П. Сажнева, Ж. Н. Зарубина. – СПб. : Университет ИТМО, 2016. – 130 с.

## **Основы энергосбережения и ресурсосбережения**

**Понятие и сущность энергосбережения и ресурсосбережения** Понятие и классификация ресурсов. Концепция ресурсосбережения. Общая характеристика энергетики. Перспективы энергосбережения. Инструментарий «зеленых стандартов» энергосбережения и ресурсосбережения.

**Методы и средства энергосбережения** Классификация энергоресурсов. Мировой опыт энергосбережения. Энергетическая политика России. Нормативно-правовая база энергосберегающей политики. Энергосбережение при производстве и распределении.

**Основные направления энергосберегающей политики** Энергосбережение при производстве и распределении электроэнергии. Энергосбережение при потреблении энергоресурсов. Учет энергоресурсов и энергоносителей. Энергетические обследования и энергоаудиты. Экономическое и организационное направление энергосбережения.

**Ресурсосберегающие технологии** Факторы процесса ресурсосбережения. Принципы создания ресурсосберегающих технологий. Методы управления процессом ресурсосбережения на предприятиях. Малоотходные технологии и их роль в защите окружающей среды. Внедрение технологий «бережливого» производства.

**Программно-целевое планирование ресурсосбережения** Обоснование программы ресурсосбережения предприятия. Ресурсный потенциал и потенциал ресурсосбережения. Формирование бюджета программы ресурсосбережения. Экономическая эффективность ресурсосбережения. Методы принятия решений в области ресурсосбережения.

### **Список литературы**

1. Климова, Г. Н. Энергосбережение на промышленных предприятиях : учеб. пособие / Г. Н. Климова. – Томск : Томский политехнический университет, 2014. – 180 с.
2. Музалевская, Г. Н. Энергосбережение в системах теплоснабжения : учеб. пособие для высшего проф. образования / Г. Н. Музалевская. – Орел : ФГБОУ ВПО «Госуниверситет – УНПК», 2014. – 143 с.
3. Опарина, Л. А. Основы ресурсо- и энергосбережения в строительстве : учеб. пособие / Л. А. Опарина. – Иваново : ПресСто, 2014. – 256 с.
4. Ресурсы и факторы управления в энергосбережении и экологии : учеб. пособие для вузов : / В. Г. Лисиенко [и др.]. – М. : НИЯУ МИФИ, 2011. – 200 с.
5. Стафиевская, В. В. Методы и средства энерго- и ресурсосбережения. Версия 1.0 [Электронный ресурс] : электрон. учеб. пособие / В. В. Стафиевская, А. М. Велентеенко, В. А. Фролов. – Электрон. дан. (6 Мб). – Красноярск : ИПК СФУ, 2008.
6. Технология энергосбережения : учеб. / Ю. Д. Сибикин, М. Ю. Сибикин. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. – 352 с.

7. Фаррахов, А. Г. Энерго- и ресурсосбережение в строительстве и городском хозяйстве : учеб. пособие / А. Г. Фаррахов. – М. : АСВ, 2016. – 168 с.

## **Сервисная деятельность**

**Теоретические основы сервисной деятельности** Сфера сервиса: основные понятия. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Виды и формы сервисной деятельности. Классификация видов сервиса по сферам его осуществления. Принципы современного сервиса.

**Основы теории услуг** Понятие и основные характеристики услуг. Классификация типов и видов услуг. Специфика услуг как товара. Общероссийские классификаторы услуг населению. Алгоритм возникновения новой услуги.

**Потребители услуг** Сервисное взаимодействие потребителя и продавца, этапы взаимодействия. Социально-культурные характеристики потребителя и их влияние на сервисное поведение. Социально-демографические характеристики потребителей. Социально- психологические характеристики поведения потребителей. Права потребителей по международным правовым документам.

**Персонал: организация и правила обслуживания потребителей услуг** Персонал сервисной организации. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации. Требования к персоналу сервисной организации. Качество обслуживания. Культура обслуживания.

**Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне** Контакт, контактная зона. Общие положения. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуг. Типология персонала сервисной организации и потребителей в процессе реализации услуг. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги. Конфликтные ситуации, методы и принципы их разрешения.

**Нормативно- правовые аспекты сервисной деятельности** Сервисная деятельность как объект правовых отношений. Соблюдение правовых норм при продвижении услуг. Порядок создания сервисной организации. Стандарты и квалификационные требования к персоналу сервисной организации. Защита прав потребителя.

## **Список литературы**

1. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие / Г. А. Аванесова. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2007. – 319 с.
2. Велединкий, В. Г. Сервисная деятельность. [Электронный ресурс] : учеб. / В. Г. Велединкий. – Электрон. дан. – М. : КНОРУС, 2013. – 176 с.
3. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по спец. и направл. «Сфера обслуживания» / О. Т. Лойко. – 2-е изд., стер. – М. : Академия, 2010. – 164 с.
4. Мальшина, Н. А. Человек и его потребности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 160 с.
5. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учеб. / Ж. А. Романович, С.Л. Калачев. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К, 2015. – 284 с.
6. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. Л. Руденко. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 208 с.

## Стандартизация и управление качеством

### **Техническое регулирование в РФ как основа деятельности по стандартизации**

Сущность технического регулирования. Субъекты и объекты технического регулирования. Основные принципы технического регулирования. Технические регламенты и их применение.

**Научно-методические основы стандартизации** Цели, принципы и функции стандартизации. Методы стандартизации. Документы в области стандартизации. Государственные информационные системы как объект стандартизации. Стандартизация услуг.

**Региональная и международная стандартизация** Характеристика национальных стандартов, стандартов организаций и технических условий. Межотраслевые системы (комплексы) стандартов. Международные и межправительственные организации по стандартизации

**Теоретические и методологические основы управление качеством** Качество как экономическая категория. Эволюция форм и методов управления качеством. Всеобщее управление качеством. Развитие систем менеджмента качества

**Требования и контроль качества продукции и услуг** Требования к качеству продукции и услуг. Методы определения показателей качества продукции и услуг. Классификация и характеристика видов контроля качества продукции и услуг. Статистический приемочный контроль качества продукции и услуг.

**Испытания и оценка качества продукции и услуг** Испытания продукции. Дефекты и градация качества продукции и услуг. Оценка качества продукции и услуг. Затраты на качество продукции и услуг.

**Аудит и сертификация систем менеджмента качества** Основные положения сертификации продукции. Сертификация систем менеджмента качества. Аудит в менеджменте качества.

### Список литературы

1. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учеб. и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц. – 12-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2016. – 314 с.
2. Райкова, Е. Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология: учеб. для прикладного бакалавриата / Е. Ю. Райкова. – М. : Юрайт, 2017. – 349 с.
3. Крылова, Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии : учеб. для вузов / Г. Д. Крылова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 671 с.
4. Радкевич, Я. М. Метрология, стандартизация и сертификация : учеб. для академического бакалавриата / Я. М. Радкевич. – 5-е изд.. – М. : Юрайт, 2018. – 481 с.
5. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учеб. / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Дашков и К<sup>о</sup>, 2012. – 532 с.
6. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учеб. для бакалавров / А. Г. Зекунов [и др.]; под ред. А. Г. Зекунова. – М.: Юрайт, 2019. – 475 с.
7. **Российская Федерация. Законы.** О техническом регулировании: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_40241](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241)
8. ГОСТ Р 1.0-2012 Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения.
9. ГОСТ 15467-79 Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения.
10. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

### **Технология делового общения**

**Особенности делового общения** Понятие и особенности делового общения. Эффективность делового общения. Типы и формы делового общения. Структура делового общения.

**Деловая беседа: структура и технология проведения** Этапы деловой беседы. Ошибки и проблемы построения деловой беседы, пути их преодоления. Специфика деловых бесед в различных ситуациях. Деловые совещания. Технология ведения дискуссий.

**Технология деловых переговоров** Особенности деловых переговоров. Основные подходы к ведению переговоров. Структура и этапы переговорного процесса. Технология подготовки переговоров. Работа переговорной команды.

**Презентация** Презентация как форма делового общения. Подготовка презентации. Правила структурирования содержания презентации. Технология работы с аудиторией во время презентации.

**Технологии невербальной коммуникации в процессе делового общения** Кинесика. Просодика и экстралингвистика. Токесика. Проксемика. Основные принципы убеждающего воздействия. Стратегии убеждающего воздействия. Тактика и методы убеждающего воздействия. Манипулятивные технологии.

**Технологии письменной деловой коммуникации** Особенности письменной коммуникации. Язык служебных документов. Деловые письма. Служебные записки для внутренней коммуникации. Правила оформления деловых посланий.

### **Список литературы**

1. Афанасьева, Е. А. Психология общения. В 2 ч. Ч. 1 [Электронный ресурс] : учеб. пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Вузовское образование, 2014. – 106 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>
2. Афанасьева, Е. А. Психология общения. В 2 ч. Ч. 2 [Электронный ресурс] : учеб. пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Вузовское образование, 2014. – 126 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html>
3. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 140 с. – 978-5-394-02478-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75204.html>
4. Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. Н. Кузнецов. – Электрон. дан. – М. : Дашков и К, 2017. – 524 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>.
5. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Вузовское образование, 2012. – 209 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8539.html>
6. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / – Электрон. текстовые данные. – Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2013. – 109 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64772.html>



7. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. Г. Титова. – Электрон. текстовые данные. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 с. – 978-5-238-00919-3. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495.html>
8. Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. – Электрон. текстовые данные. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 239 с. – 978-5-238-01347-3. – доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html>

## Часть 2 ПИМ

Студенту предлагаются междисциплинарные кейс-задания, которые соответствуют видам профессиональной деятельности, определенным в федеральном государственном стандарте по данному направлению подготовки бакалавра. При формировании заданий части 2 ПИМ *не учитывается перечень дисциплин (предметных полей)*, которые выбрал студент для полидисциплинарного тестирования в части 1 ПИМ.

Студент должен **выбрать 3 вида профессиональной деятельности ФГОС** в соответствии с программой экзамена по направлению подготовки, ориентируясь на конкретную ОПОП, по которой он завершает обучение.

Виды профессиональной деятельности и профессиональные задачи, определенные Федеральным государственным образовательным стандартом по данному направлению подготовки бакалавриата<sup>1</sup>:

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

**организационно-управленческая деятельность:**

участие в планировании деятельности предприятия сервиса;  
участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;  
участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;  
выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;  
оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса

**научно-исследовательская деятельность:**

разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;  
участие в исследованиях потребительского спроса;  
мониторинг потребностей;  
участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;  
участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений;

**производственно-технологическая деятельность:**

выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;  
разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;  
внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;  
мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания

**сервисная деятельность:**

проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

---

<sup>1</sup> Приказ Минобрнауки России от 20.10.2015 № 1169 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)» (Зарегистрировано в Минюсте России 12.11.2015 № 39702) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://ivo.garant.ru/#/document/71249774/paragraph/11/doclist/0/selflink/0/context/Приказ%20Министерства%20образования%20и%20науки%20РФ%2043.03.01:0>

выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;  
обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств  
с учетом требований потребителя;  
предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики  
государства, развитие клиентурных отношений».