

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. Харитоновой. – 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. Фарахов, А. Г. Энерго- и ресурсосбережение в строительстве и городском хозяйстве : учеб. пособие / А. Г. Фарахов. – 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°, 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
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.
11. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

Технологии 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 бакалавриата¹:

«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;

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».

¹ 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://fgosvo.ru/news/2/1463>