|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА**  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  Кафедра социально-культурного сервиса и туризма  **ПРОГРАММА**  **Б3.01 ПОДГОТОВКА К СДАЧЕ И СДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**  Направление подготовки **43.03.01 Сервис**  Профиль **– «Социально-культурный сервис»**  г. Санкт-Петербург  20\_\_ г. |

**1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ**

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль Социально-культурный) имеет целью произвести оценку освоения комплекса учебных дисциплин, определяющих формирование следующего перечня общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5. Государственный экзамен носит комплексный междисциплинарный характер и охватывает ключевые вопросы по дисциплинам, изученным обучающимся за период обучения.

Задачи государственного экзамена:

- оценка уровня освоения учебных дисциплин, определяющих компетенции выпускника;

- определение соответствия подготовки выпускника квалификационным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта.

На экзамене обучающийся должен продемонстрировать знания фундаментальных и прикладных вопросов сервисной деятельности, умения и владения в области организации социально-культурного сервиса.

Государственный экзамен проводится по нескольким дисциплинам учебного плана. Вопросы, которые включаются в программу государственного экзамена, охватывают содержание учебных дисциплин обязательной и части, формируемой участниками образовательных отношений блока Дисциплины (модули) учебного плана бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль Социально-культурный сервис), реализуемых в рамках основной образовательной программы: «Философия», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Информационное обеспечение в профессиональной деятельности», «Менеджмент в сфере услуг», «Психология в организациях сферы сервиса», «Маркетинг в сфере услуг», «Транспортное обеспечение в сфере сервиса», «Иностранный язык», «Правовое регулирование сферы услуг», «Физкультура и спорт», «Методы научных исследований», «Проектная деятельность в профессиональной сфере», «Введение в направление подготовки», «Технологии делового общения», «Управление человеческими ресурсами в сфере сервиса», «Безопасность жизнедеятельности», «Экономика и предпринимательство в сфере сервиса», «Управление качеством», «Сервисология», «Стандартизация услуг», «Охрана труда и техника безопасности в сервисе», «Анимационный сервис», «Работа с претензиями потребителей», «Организация услуг питания», «Организация безбарьерного сервиса», «Реклама в сервисе», «Договорные отношения в сервисной деятельности», «Инновации в сервисе», «Управление проектами и бизнес-планирование в сфере услуг», «Методика проведения экскурсии», «Технологии выставочной деятельности и деловых мероприятий», «Технологические процессы в сервисе».

Государственный экзамен проводится в устной форме по билетам (билет состоит из трех вопросов). В ходе проведения итогового государственного экзамена проверяется теоретическая и практическая подготовка обучающихся, уровень сформированности компетенций.

При ответе на вопросы экзаменационного билета обучающийся демонстрирует способности соотносить знания основ теоретических дисциплин с умением включать их в контекст будущей профессиональной деятельности при решении практических задач; способности к проектированию, структурированию, реализации и мониторингу процесса организации услуг на предприятиях социально-культурного сервиса, навыки использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности.

**2. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

**Дисциплина «Философия»**

Предмет философии. Место и роль философии в культуре. Структура философского знания. Становление философии. Основные направления, школы философии и этапы ее исторического развития. Учение о бытии. Монистические и плюралистические концепции бытия, самоорганизация бытия. Понятия материального и идеального. Пространство, время. Движение и развитие, диалектика. Детерминизм и индетерминизм. Динамические и статические закономерности. Научные, философские и религиозные картины мира. Человек, общество, культура. Человек и природа. Общество и его структура. Гражданское общество и государство. Человек в системе социальных связей. Человек и исторический процесс; личность и массы, свобода и необходимость. Формационная и цивилизационная концепции общественного развития. Философия ценностей. Смысл человеческого бытия, Насилие и ненасилие. Свобода и ответственность. Мораль, справедливость, право. Нравственные ценности. Представления о совершенном человеке в различных культурах. Эстетические ценности и их роль в человеческой жизни. Религиозные ценности и свобода совести. Сознание и познание. Сознание, самосознание и личность. Познание, творчество, практика. Вера и знание. Понимание и объяснение. Рациональное и иррациональное в познавательной деятельности. Проблема истины. Действительность, мышление, логика и язык. Научное и вненаучное знание. Философия науки. Критерии научности. Структура научного познания, его методы и формы. Рост научного знания. Научные революции и смены типов рациональности. Наука и техника. Будущее человечества. Глобальные проблемы современности. Взаимодействие цивилизаций и сценарии будущего.

**Дисциплина «Сервисология»**

Проблема уникальности человека. Роль философии в комплексном изучении человека. Место человека в иерархии живых существ. Отличительные признаки человека. Дуальность природы человека. Единство биологического и социального в человеке. Религиозные интерпретации антропогенеза. Антропогенез как часть эволюции.

Потребности и условия жизни человека. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущность человека. Индивидуальные основы потребности и психофизиологические возможности человека. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей. Потребности и деятельность человека. Человеческие потребности и общественные интересы. Потребности человека в общении и самореализации, собственности и статусе. Смысл богатства человека: быть или иметь.

Значение и роль понятийного аппарата. Определение, разграничение и соотношение понятий: потребность, нужда, желание, прихоть, стремление, влечение, мотив, стимул, интерес, мировоззрение, ценность, система ценностей. Классификации потребностей человека: биологические и социальные, насущные (первичные) и ненасущные (вторичные или производные), индивидуальные и общественные, материальные и духовные.

**Дисциплина «Сервисная деятельность»**

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы истории развития сервисной деятельности в России. Общее понятие сервисной услуги, история становления и развития сервисных услуг как особой социальной сферы. Поведение человека как потребителя. Определение, значение, содержание поведения потребителей. Классификация видов сервисной деятельности

Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности сферы сервиса. Характеристика социально-культурной сферы. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.

**Дисциплина «Менеджмент в сфере услуг»**

Рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента. Опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Специфика менеджмента в сфере сервиса. Цели и задачи управления предприятием сферы сервиса. Организация работы по управлению предприятием сферы сервиса. Система коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия в сфере сервиса. Методы принятия решений в сфере сервиса. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса. Качество и работа менеджера. Создание системы мотивации труда на предприятиях сферы сервиса. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса. Инновационная программа менеджера. Риск- менеджмент. Этика делового общения. Управление конфликтами в сфере сервиса. Психология менеджмента. Внешние связи и возможности менеджмента. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества в сфере сервиса.

**Дисциплина «Маркетинг в сфере услуг»**

Возникновение и эволюция маркетинга. Понятие маркетинга. Сущность сбыта и маркетингового подходов. Цели маркетинга. Причины возникновения и эволюции маркетинга. Основные этапы эволюции маркетинга. Эволюция маркетинговых концепций: совершенствование производства, совершенствование товара, интеграция коммерческих усилий, маркетинговая концепция, социально-этический маркетинг. Основные принципы и функции маркетинга. Основные направления маркетинговой политики. Внешние микро - и макросреды маркетинга. Понятие внешней микросреды маркетинга и ее структура. Цели, задачи и методы анализа микросреды. Понятие макросреды маркетинга, ее структура Основные показатели. Цели, задачи и методы анализа макросреды. Внутренняя среда маркетинга. Понятие внутренней среды маркетинга. два подхода к анализу внутренней среды. Оценка сильных и слабых сторон деятельности предприятия. Ценовая политика. Определение цены. Виды цен. Особенности рыночного ценообразования. Методы ценообразования. Основные ценовые стратегии. диверсификация цен. Политика продвижения продукта и услуг социально-культурного сервиса. Инструменты продвижения: реклама, паблик-рилейшнз, стимулирование продаж, личные продажи. Классификация рекламы. Основные направления РR - деятельности. Значение сферы социально-культурного сервиса в современной экономике. Структура рынка социально-культурных и сервисных услуг. Использование маркетинга в сфере социально-культурного: зарубежный и отечественный опыт. Основные характеристики услуги. Особенности маркетинга в социально-культурном сервисе. Организационные структуры управления маркетингом в социально- культурном сервисе. Кадры в системе маркетинговых служб. Методы рационализации прав и ответственности. Значение маркетинговой информации. Источники маркетинговой информации. Методы сбора маркетинговой информации. Маркетинговые исследования. Цели и задачи исследований. Виды маркетинговых исследований. Оценка и контроль маркетинговой деятельности в социально-культурном сервисе.

**Дисциплина «Психология в организациях сферы сервиса»**

Психология как наука. Проблема человека в психологии. Методы исследования в психологии. Познавательные психические процессы: ощущение и восприятие. Познавательные психические процессы: внимание, воображение, память. Приемы и методы развития внимания и памяти. Познавательные психические процессы: мышление и речь. Приемы и методы развития мышления. Эмоционально-волевые психические процессы. Приемы и методы управления эмоциями и развития волевых компонентов характера. Психология личности. Индивид, личность, субъект деятельности, индивидуальность. Теории личности. Темперамент и характер. Сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры. Психологические особенности делового общения. Психологические и этнические нормы и принципы делового общения.

Психология коллектива: группа и ее структурная организация. Социометрическая, коммуникативная, иерархическая структура группы. Лидерство в группе. Психология коллектива: характеристика групповых процессов. Групповые нормы. Межличностная совместимость. Групповые способы взаимодействия. Проблемы социально-психологической адаптации. Стресс и его особенности. Психология конфликта: понятие конфликта, его сущность; поведение в конфликтах; способы психологической защиты.

Взаимодействие субъекта и объекта управления. Искусство управлять людьми. Психологические особенности подготовки и проведения деловых переговоров. Способы психологической защиты. Особенности социальной перцепции в деловом общении.

**Дисциплина «Технологии делового общения»**

Общение как ведущая форма социальной коммуникации. Межличностное и деловое общение (виды и формы). Средства развития коммуникативной компетентности: коммуникативные тренинги, деловые игры, моделирование ситуаций общения. Коммуникативные техники и коммуникативные упражнения. Имидж-упражнения. Рациональные упражнения. Манипулятивные игры. Профориентационные игры. Рациональные упражнения. Ролевые игры. Тренинги. Управление психическим состоянием. Упражнения личностного роста.

Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Коммуникативная сторона делового общения. Интерактивная сторона делового общения. Перцептивная сторона делового общения.

**Дисциплина «Введение в направление подготовки»**

Введение в социально-культурный сервис. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг. Культура сервиса. Виды услуг, представляемых в сфере социально-культурного сервиса. Этическая и эстетическая культура специалиста социально-культурного сервиса. Профессиональная культура специалиста социально-культурного сервиса.

**Дисциплина «Управление человеческими ресурсами в сфере сервиса»**

Человеческие ресурсы в общем процессе управления. Философия и концепция управления персоналом. Современные теории управления о роли человека в организации

Эволюция принципов управления персоналом. Человеческие ресурсы в общем процессе управления. Персонал современной организации и его классификация. Политика управления персоналом (кадровая политика), ее содержание и основные задачи. Виды кадровой политики в практике современного менеджмента. Основные функции управления персоналом организации. Взаимосвязь стратегии и политики управления персоналом в современной организации.

Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом. Правовое обеспечение системы управления персоналом. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом. Трудовой потенциал организации и его структура.

Повышение эффективности труда персонала на основе активизации трудового потенциала. Основные функции управления персоналом организации. Применение методики аудита персонала для анализа потенциала человеческих ресурсов организации.

Содержание функциональной деятельности по привлечению и отбору персонала.

Повышение эффективности отбора на основе аналитического анализа профессиональных компетенций вакантных рабочих мест в организации. Методы отбора претендентов в организацию. Социально-экономическое значение эффективной трудовой адаптации персонала в организации. Условия и факторы трудовой адаптации персонала

Управление поведением персонала организации.

**Дисциплина «Иностранный язык»**

Бытовая лексика, свободные и устойчивые словосочетания по теме. Грамматика: имя существительное, множественное число, местоимения личные и притяжательные, структуры there is, there are, to have, настоящее время глаголов (Simple, Continuous). Монологическая и диалогическая речь с использованием лексических средств в неофициальных ситуациях. Чтение текстов. Аудирование диалогов.

**Дисциплина «Правовое регулирование сферы услуг»**

Введение в основы регулирования сервисной деятельности. Государственно-правовое регулирование сервисных отношений. Субъекты сервисных отношений и правовые формы реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг. Договорные отношения в сервисной деятельности. Особенности защиты потребителей в сервисных правоотношениях.

**Дисциплина «Физкультура и спорт»**

Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке обучающихся. Физическая культура в обеспечении здоровья. Самоконтроль занимающихся физическими упражнениями и спортом. Социально-биологические основы физической культуры. Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности. Общая физическая и специальная подготовка в системе физического воспитания. Основы методики самостоятельных занятий физическими упражнениями. Основы здорового образа жизни. Профессиональная прикладная физическая подготовка.

**Дисциплина «Безопасность жизнедеятельности»**

Предмет, задачи и содержание курса БЖД. Основные понятия и определения. Классификация и стадии чрезвычайных ситуаций. Российская система предупреждения и действий в ЧС. Факторы выживания. Психология несчастных случаев и чрезвычайных ситуаций.

Негативные факторы воздействия источников чрезвычайных ситуаций на человека и среду обитания. Инфекционные заболевания людей и животных.

Природные чрезвычайные ситуации. Землетрясения. Цунами. Наводнения. Ураганы и смерчи. Сели, оползни, снежные лавины. Природные пожары. Действия при стихийных бедствиях. Автономное существование человека в природе. Экстремальные ситуации в природных условиях.

Основы безопасности человека в экстремальных ситуациях криминогенного характера. Зоны повышенной опасности.

Классификация чрезвычайных ситуаций техногенного происхождения. Причины аварий и катастроф на объектах экономики. Аварии на гидротехнических сооружениях. ЧС, вызванные взрывами и пожарами. ЧС с выбросом токсических и радиоактивных веществ.

Дорожно- транспортные происшествия. Аварии и катастрофы на авиационном транспорте. Аварии на железной дороге и в метрополитене. Действия при авариях и катастрофах.

ЧС военного времени. Ядерное, химическое и бактериологическое оружие. Новые виды оружия массового поражения. Выживание на территории военных действий. Защитные сооружения гражданской обороны. Организация защиты населения в мирное и военное время. Организация гражданской обороны в учреждениях.

Защита от проникновения в квартиру. Обеспечение безопасности при пожаре. Электробезопасность. Подготовка к отключению газа, электричества, центрального отопления, воды.

**Дисциплина «Информационное обеспечение в профессиональной деятельности»**

Современные тенденции и технологические решения в сфере сервиса. Типология программных средств. Рынок программных продуктов. Базовые программные продукты/сервисы (MS Office). Облачные сервисы. Поисково-информационные картографические/геоинформационные службы/сервисы. Базовые программные продукты/сервисы в сфере дизайна и мультимедиа, научно-исследовательских работ. Специализированное программное обеспечение для предприятий сферы сервиса. Внедрение программных средств на предприятия сферы сервиса.

**Дисциплина «Методы научных исследований»**

Наука как система. Роль научных исследований в совершенствовании сервисных услуг. Системная концепция в науке. Принципы системных исследований. Организация научного исследования. Этапы научного исследования. Методология научных исследований. Основные методы научного исследования. Современные информационные технологии в сервисе. Методические приемы организации сервисного обслуживания. Правила оформления результатов исследования.

**Дисциплина «Стандартизация услуг»**

Введение. Исторические основы стандартизации. Роль государственной политики в сфере сервисных услуг. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации. Стандартизация и сертификация: понятие, уровни, функции, методы. Основы стандартизации. Основы сертификации. Особенности стандартизации и безопасности услуг. Информационное обеспечение работ по стандартизации сертификации. Основы технического регулирования. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя сервисных услуг. Нормативно-правовое обеспечение безопасности сервисных услуг. Национальные стандарты туристского проектирования и вопросы безопасности. Национальные стандарты перевозки туристов различными видами транспорта. Национальные стандарты по размещению и пребыванию туристов в средствах размещения.

**Дисциплина «Проектная деятельность в профессиональной сфере»**

Управление проектами – основные понятия. Системно-методологическая модель управления проектами. Организационные формы управления проектом в сфере социально-культурного сервиса. Жизненный цикл проекта – идея проекта и инициация проекта. Жизненный цикл проекта – планирование. Жизненный цикл проекта – реализация и завершение проекта. Корпоративная система управления проектами и проектный офис организации социально-культурного сервиса.

**Дисциплина «Анимационный сервис»**

История массовых празднеств и зрелищ. Русская народная культура как основа анимационного сервиса. Сущность анимации в социально-культурном сервисе и туризме. Инфраструктура анимации. Региональное моделирование анимационной деятельности.

**Дисциплина «Работа с претензиями потребителей»**

Договорная работа и жалобы потребителей. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг). Претензионная работа при оказании слуг. Сроки удовлетворения требований потребителя и алгоритм работы с претензиями.

**Дисциплина «Организация услуг питания»**

Введение в кулинарное искусство и ресторанный сервис. Сервис знаменитых ресторанов мира. Тенденции развития современной гастрономии. Особенности организации обслуживания питанием и напитками туристов из различных стран мира. Введение в энологию. Мировой винный рынок: география, традиции производства, бренды, потребление. Напитки народов мира: география, традиции производства бренды, потребление. Услуги общественного питания в структуре современной индустрии социально-культурного сервиса: общая характеристика. Классификация предприятий общественного питания. Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий общественного питания в РФ. Организация обслуживания питанием туристов на специализированных транспортных предприятиях индустрии сервиса. Организация обслуживания питанием туристов в СКС и туристско-гостиничных комплексах. Основные формы и методы обслуживания на предприятиях общественного питания. Организация и технологии проведения банкетов и кейтеринговая деятельность предприятий общественного питания. Основные бизнес процессы и технологии предприятия общественного питания. Основы эногастрономии и технологии составления меню. Технологии организации работы сомелье, бариста, титестера, бармена, метрдотеля, официанта на предприятиях общественного питания. Мебель, посуда и сервировка на предприятиях общественного питания.

**Дисциплина «Организация безбарьерного сервиса»**

Теоретические аспекты организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и создания безбарьерной среды. Нормативно-правовое обеспечение деятельности сферы услуг в области безбарьерного сервиса и государственные стандарты. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Технические требования к безбарьерной среде при оказании услуг. Предоставление социально-культурных услуг с учетом требований безбарьерной среды и инновационных технологий.

**Дисциплина «Реклама в сервисе»**

История отечественной и зарубежной рекламы. Классификация рекламы. Правовое регулирование рекламной деятельности. Федеральный закон «О рекламе»: общие положения. Особенности отдельных видов распространения рекламы. Маркетинговые исследования в рекламной деятельности. Принципы и модели построения рекламного послания: LEARN-LIKE-DO, AIDA, AIMDA, DAGMAR.Психологические аспекты рекламных коммуникаций. Потребительские мотивы.

Особенности рекламы в сфере сервиса. Целевые аудитории. Психологические аспекты рекламных коммуникаций. Процесса воздействия и восприятия рекламы. Внешние и внутренние факторы, влияющие на восприятие рекламы. Планирование и этапы рекламной кампании на предприятиях социально-культурного сервиса. Виды рекламных кампаний. Выбор средств размещения рекламы для предприятий социально-культурного сервиса. Оценка эффективности рекламных компаний.

**Дисциплина «Договорные отношения в сервисной деятельности»**

Ключевые бизнес-процессы в организации продаж. Основные методики эффективных продаж. Организация обслуживания потребителей. Вербальные и невербальные технологии продаж. Договорные отношения в сфере СКС. Нормативно-правовое регулирование договорных отношений в сфере СКС.

**Дисциплина «Экономика и предпринимательство в сфере сервиса»**

Предмет и задачи экономики предпринимательства сферы сервиса Экономика сервиса, предмет и объект, факторы, влияющие на нее.

Анализ экономической значимости и тенденций сферы сервиса. Организационно-экономические основы предпринимательства в сфере сервиса. Основной и оборотный капитал предприятий сервиса. Сущность и особенности труда в сфере сервиса Анализ эффективности использования трудовых ресурсов. Кадровая политика на предприятии. Среднесписочный состав работников предприятия и промышленно-производственный персонал. Текучесть кадров. Заработная плата как вознаграждение за труд. Оплата труда специалистов. Сдельные и повременные системы оплаты труда. Компенсации и социальные выплаты. Расчетная деятельность предприятий сервиса. Ценовая политика на предприятиях сферы сервиса.

Доходы и уровень рентабельности предприятия сервиса. Система налогообложения результатов финансовохозяйственной деятельности предприятия в сфере сервиса Налоговая система, основные функции и способы формирования.

Организация использования финансовых ресурсов на предприятии сервиса Сущность и функции финансов предприятия. Сущность и критерии экономической эффективности производства Основные показатели эффективности функционирования предприятий. Внутрифименное планирование предприятия сферы сервиса Экономические основы противодействия коррупционной деятельности в организации.

**Дисциплина «Транспортное обеспечение в сфере сервиса»**

Транспортные сети России. Основные транспортно-эксплуатационные качества автомобильных дорог и городских улиц. Инфраструктура городского пассажирского транспорта. Сооружения придорожного обслуживания водителей и пассажиров. Автозаправочные станции. Транспортно-складские комплексы. Предприятия сервиса транспортных средств.

**Дисциплина «Охрана труда и техника безопасности в сервисе»**

Правовые и нормативные основы организации охраны труда. Организация охраны труда на предприятии сферы сервиса. Опасные и вредные производственные факторы: Электробезопасность. Опасные и вредные производственные факторы: Воздух рабочей зоны. Опасные и вредные производственные факторы: Производственные освещения. Опасные и вредные производственные факторы: Шум и вибрации. Опасные и вредные производственные факторы: Пожаровзрывоопасноть. Безопасность производственных процессов и оборудования. Специальная оценка условий труда.

**Дисциплина «Инновации в сервисе»**

Понятие и содержание инновационных процессов в автосервисе. Автосервис как мобильно развивающаяся отрасль. Инновационная деятельность в сервисе. Исследования и разработки. Инновационный проект. Оценка эффективности инноваций. Интеллектуальная собственность в инновационном процессе в сервисе.

**Дисциплина «Договорные отношения в сервисной деятельности»**

Ключевые бизнес-процессы в организации продаж. Основные методики эффективных продаж. Организация обслуживания потребителей Вербальные и невербальные технологии продаж. Договорные отношения в сфере СКС. Нормативно-правовое регулирование договорных отношений в сфере СКС.

**Дисциплина «Методика проведения экскурсии»**

Экскурсионная деятельность: цели, принципы, методы. Этапы разработки экскурсионного маршрута. Методическое обеспечение и техника ведения экскурсии. Формирование пакета технологической документации экскурсионного маршрута.

**Дисциплина «Технологии выставочной деятельности и деловых мероприятий»**

История возникновения, становления и развития выставок, ярмарок и деловых мероприятий. Классификация выставок, ярмарок и автосалонов. Организация и структура современной выставочной деятельности. Планирование и организация выставочной деятельности и деловых мероприятий. Технология и организация подготовки выставки. Технология и организация деловых мероприятий.

**Дисциплина «Управление проектами и бизнес-планирование в сфере услуг»**

Методология прогнозирования и планирования в сервисе. Методы и модели общегосударственного планирования. Экономическое программирование: понятие сущность и содержание. Прогнозирование и его место в планировании сервисной деятельности. Внутрифирменное планирование на предприятии сервиса. тратегическое планирование. Бизнес-планирование деятельности предприятия сервиса. Планирование маркетинга инноваций в сервисе.

**3. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ВЫНОСИМЫХ НА ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН**

1. Структура и классификация потребностей человека.
2. Природа и сущность человека и его потребностей.
3. Понятие о схеме планирования предприятий социально-культурного сервиса.
4. Структура персонала предприятия сервиса. Линейные и функциональные руководители.
5. Оценка персонала предприятия сервиса и его деятельности, оценка должности.
6. Критерии и методы оценки персонала предприятия сервиса.
7. Руководство эффективностью деятельности персонала предприятия сервиса.
8. Организационная структура современного предприятия социально-культурного сервиса.
9. Принятие управленческих решений в сфере социально-культурного сервиса.
10. Стратегическое управление предприятием сферы сервиса.
11. Рынок услуг: структура, масштабы, механизм функционирования, характеристика и тенденции развития.
12. Информационные технологии, используемые в области сервиса. Классификация. Основные направления влияния информационных технологий в области сервиса.
13. Коммуникации в сервисе.
14. Коммуникативная культура руководителя.
15. Сущность и специфика маркетинга в сервисе: понятия и виды. Источники и виды маркетинговой информации.
16. Основные направления маркетинговых исследований в сервисе.
17. Этапы маркетинговых исследований.
18. Методика маркетинговых исследований в сервисе.
19. Понятие потребительского поведения в сфере сервиса. Характеристики покупателей. Модель поведения покупателей на рынке сервисных услуг.
20. Рынок социально-культурного сервиса: структура, масштабы, механизм функционирования, характеристика и тенденции развития.
21. Выбор целевого рынка и стратегии охвата рынка. Позиционирование на рынке сервисных услуг.
22. Жизненный цикл сервисного продукта. Характеристики этапов жизненного цикла сервисного продукта.
23. Формирование продуктовой стратегии предприятий сервиса Товарно-знаковая символика предприятий сервиса.
24. Цена как элемент системы маркетинга в сфере социально-культурного сервиса. Факторы, методы и процесс ценообразования. Ценовые стратегии маркетинга.
25. План маркетинга и рекламы при организации продаж услуг в сфере социально-культурного сервиса.
26. Транспортная система России. Роль автомобильного транспорта. Основные задачи по развитию автомобильного транспорта.
27. Философское учение о пространстве и времени.
28. Философское учение о материи.
29. История Царскосельской железной дороги.
30. Транспорт России на современном этапе.
31. Проблема межкультурной коммуникации в контексте глобализации в конце XX в.
32. Проблема языкового плюрализма в мировом коммуникационном пространстве в конце XX в.
33. Оформление бизнес-плана предприятия сферы социально-культурного сервиса. Резюме. Описание отрасли. Характеристика объекта бизнеса организации.
34. Характеристика разделов типового бизнес-плана: аналитические, ключевые, приложения.
35. Роль иностранного языка для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
36. Правовое регулирование деятельности предприятий сервиса.
37. Общая логическая схема хода научного исследования в сфере сервиса.
38. Системная концепция в науке. Принципы системных исследований.
39. Организация охраны труда на предприятии сферы сервиса.
40. Особенности рекламы в сфере сервиса. Коммуникативная эффективность рекламы.
41. Состав и структура разделов бизнес-плана.
42. Система бизнес-планирования в малых и средних предприятиях сервиса.
43. Русская народная культура как основа анимационного сервиса.
44. Сущность анимации в социально-культурном сервисе и туризме.
45. Особенности организации обслуживания питанием.
46. Услуги общественного питания в структуре современной индустрии социально-культурного сервиса: общая характеристика.
47. Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий общественного питания в РФ.
48. Исторические основы стандартизации. Роль государственной политики в сфере сервисных услуг.
49. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации.
50. Стандартизация и сертификация: понятие, уровни, функции, методы.
51. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).
52. Претензионная работа при оказании слуг.
53. Сроки удовлетворения требований потребителя и алгоритм работы с претензиями.
54. Корпоративная система управления проектами и проектный офис организации социально-культурного сервиса.
55. Теоретические аспекты организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и создания безбарьерной среды.
56. Нормативно-правовое обеспечение деятельности сферы услуг в области безбарьерного сервиса и государственные стандарты.
57. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
58. Предоставление социально-культурных услуг с учетом требований безбарьерной среды и инновационных технологий.
59. Этапы разработки экскурсионного маршрута.
60. Методическое обеспечение и техника ведения экскурсии.
61. Формирование пакета технологической документации экскурсионного маршрута.
62. Вербальные и невербальные технологии продаж.
63. Договорные отношения в сфере СКС.
64. Нормативно-правовое регулирование договорных отношений в сфере СКС.
65. Особенности рекламы в сфере сервиса. Целевые аудитории.
66. Правовое регулирование рекламной деятельности. Федеральный закон «О рекламе»: общие положения.
67. Планирование и этапы рекламной кампании на предприятиях социально-культурного сервиса.
68. Виды рекламных кампаний. Выбор средств размещения рекламы для предприятий социально-культурного сервиса.
69. Оценка эффективности рекламных компаний предприятий социально-культурного сервиса.
70. Доходы и уровень рентабельности предприятия сервиса.

**4. РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩЕМУСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ И ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

При подготовке к государственному экзамену обучающийся знакомится с перечнем вопросов, вынесенных на государственный экзамен и списком рекомендуемой литературы. Для успешной сдачи подготовки к государственному экзамену, обучающемуся предлагается посетить предэкзаменационную консультацию, которая проводится по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

Государственный экзамен проводится в соответствии с утвержденным расписанием государственной итоговой аттестации. На экзамене обучающиеся получают экзаменационный билет. Каждый билет содержит 3 вопроса из фонда оценочных средств: два из них теоретические, на которые должен ответить выпускник, третий представляет собой практическое задание.

Процедура сдачи государственного экзамена включает:

* подготовка обучающегося к ответу по вопросам билета;
* ответ обучающегося на вопросы билета;
* ответы обучающегося на дополнительные вопросы, заданные членами комиссии;
* обсуждение ответов обучающихся членами ГЭК, выставление и объявление оценок (оценки объявляются всей группе после окончания экзамена).

Устный ответ обучающегося на государственном экзамене заслушивается государственной экзаменационной комиссией. В зависимости от полноты и глубины ответа на поставленные вопросы, обучающемуся могут быть заданы дополнительные вопросы членами государственной экзаменационной комиссии.

После заслушивания ответов на вопросы экзаменационных билетов всех обучающихся группы, комиссия принимает решение и выставляет отметки каждому обучающемуся за сдачу государственного экзамена.

Ход заседания государственной экзаменационной комиссии протоколируется.

**5. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ**

**5.1 основная литература:**

1. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник. – М.: Дашков и К, 2019, - 284 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
2. Пеньшин Н. В. Организация транспортных услуг и безопасность транспортного процесса: учебное пособие. – Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2014, - 476 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>
3. Пеньшин, Н. В. Организация функционирования рынка транспортных услуг: учебное пособие. – Тамбов: Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2017. – 81 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
4. Шалягина, О. Н. Организация обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте: учебное пособие. – Минск : РИПО, 2016. – 352 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
5. Шалягина, О. Н. Организация перевозок грузов, пассажиров и багажа : учебное пособие : [12+] / О. Н. Шалягина. – Минск : РИПО, 2015. – 272 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
6. Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса: учебное пособие (практикум). – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2019. – 112 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
7. Пеньшин, Н. В. Организация малого предпринимательства на автомобильном транспорте: учебно-практическое пособие. – Тамбов: Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2012. – 332 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
8. Безопасность жизнедеятельности: учебник / В. О. Евсеев, В. В. Кастерин, Т. А. Коржинек [и др.]. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 452 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
9. Маринченко, А. В. Экология: учебник. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 304 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
10. Микроэкономические основы деятельности фирмы в индустриальном секторе: учебник. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 384 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
11. Тихонова, Н. В. Технология хранения и транспортировки непродовольственных товаров: учебное пособие. – Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018. – 80 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
12. Проектирование процесса оказания услуг: учебное пособие: – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 157 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
13. Саяпина, Н. Н. Бизнес-планирование сервисной и технологической деятельности : учебное пособие. – Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 100 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
14. Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия в общей системе управления качеством: учебное пособие. – Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
15. Нинштиль, Е. Ю. Организация и технология производства услуг: учебное пособие. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 98 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
16. Колочева, В. В. Управление качеством услуг: учебное пособие. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
17. Управление качеством: методическое пособие для студентов очной и заочной форм обучения, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика», 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело». – Сочи: Сочинский государственный университет, 2020. – 56 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
18. Управление инновационными процессами: методическое пособие для студентов очной и заочной форм обучения, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика», 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело». – Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. – 48 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
19. Нигметзянова, А. М. Основы коммерческой деятельности: учебно-методическое пособие. – Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2019. – 84 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
20. Тультаев Т. А. Маркетинг товаров и услуг: учебно-практическое пособие. – М.: Евразийский открытый институт, 2011, - 318 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru;
21. Жевора Ю. И., Доронина Н. П. Оптимизация инновационной производственной инфраструктуры технического сервиса машин: учебное пособие. - Ставрополь: Агрус, 2015, 216 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
22. Марусина В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие, Ч. 2. – Новосибирск: НГТУ, 2010, 64 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
23. Апсин В. , Бондаренко Е. , Сорокин В. История автомобилизации: учебное пособие. – Оренбург: ОГУ, 2014, 360 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
24. Бычков В. П. Предпринимательская деятельность на автомобильном транспорте: учебное пособие: Воронеж: Воронежская государственная лесотехническая академия, 2010, 420 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
25. Фаскиев Р. , Бондаренко Е. , Кеян Е. , Хасанов Р. Техническая эксплуатация и ремонт технологического оборудования: учебное пособие. – Оренбург: ОГУ, 2011, 261 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
26. Автомобили : конструкция, расчет и потребительские свойства: учебное пособие. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013, 68с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
27. Кулаков А. Т. , Денисов А. С. , Макушин А. А. Особенности конструкции, эксплуатации, обслуживания и ремонта силовых агрегатов грузовых автомобилей: учебное пособие. – М.: Инфра-Инженерия, 2013, 448 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
28. Говердовская Л. С., Павлова Л. В. , Дормидонтова Т. В. Дорожный сервис: учебное пособие. – Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2011, 74 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
29. Загорская Л. М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск: НГТУ, 2013, 78 c – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
30. Воробьев И. П., Сидорова Е. И. Планирование на предприятиях отрасли: курс лекций. – Минск: Белорусская наука, 2015, 436 С. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/

**5.2 дополнительная литература:**

1. Воробьев Ю. В. , Ковергин А. Д. , Родионов Ю. В. , Галкин П. A. , Никитин Д. B. Детали машин и основы конструирования: учебное пособие. – Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2014, 172, - – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
2. Бизнес-планирование на автотранспорте: краткий курс лекций. – Новосибирск: Новосибирский государственный аграрный университет, 2011, 66 С. Режим доступа: https://biblioclub.ru/
3. Ефимов А. Б. E-mail маркетинг для интернет-магазина: инструкция по внедрению. – М.: СилаУма-Паблишер, 2015, 357 с. Режим доступа: https://biblioclub.ru/
4. Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие. – СПб.: ИЦ "Интермедия", 2013, 160 С. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
5. Матяш С. А. Информационные технологии управления: курс лекций. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2014, 537 С. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
6. Рогожин М. Ю. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2014, 384С. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/
7. Мочалин С. М. , Левкин Г. Г. , Терентьев А. В. , Заруднев Д. И. Логистика: учебное пособие М., Берлин: Директ-Медиа, 2016, С. 168 – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>
8. Чертов, Н.В. Физическая культура: учебное пособие / Н.В. Чертов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет", Педагогический институт, Факультет физической культуры и спорта. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2012. - 118 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>

**6. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

1. Официальный сайт Научно-исследовательского института автомобильного транспорта. – Режим доступа: https://www.niiat.ru/
2. Официальный сайт Московского автомобильно-дорожного государственного технического университета. – Режим доступа: http://www.madi.ru/
3. Официальный сайт научного журнала Сервис в России и за рубежом. – Режим доступа: http://electronic-journal.rguts.ru/
4. Международная ассоциация предприятий городского электрического транспорта. – Режим доступа: http://mapget.ru/association/
5. Страна.ру: Все путешествия по России. – Режим доступа: strana.ru
6. Национальная ассоциация предприятий автомобильного и городского пассажирского транспорта. – Режим доступа: http://www.napta.ru/
7. Департамент систем автоматизации транспорта. – Режим доступа: http://www.auto.shtrih-m.ru/
8. Официальный сайт министерства транспорта РФ. – Режим доступа: http://www.mintrans.ru/
9. Маршрут. Сообщество путешестующих людей: Информационный портал. – Режим доступа: www.marshruty.ru
10. ЭтоМесто: атлас электронных онлайн карт. – Режим доступа: www.etomesto.ru
11. Официальный сайт агентства автомобильного транспорта. – Режим доступа: http://rosavtotransport.ru/ru/