

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 05.06.2025 10:50:07
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра межкультурной коммуникации

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИСОУ
_____ А.В. Воронин
«__» _____ 2025 г.

ПРОГРАММА
государственной итоговой аттестации
выпускников по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Конгрессно-выставочная деятельность и
иностранные языки
Квалификация: бакалавр

РАЗРАБОТАЛ

Заведующий кафедрой _____ С.Д. Погорелова
(подпись)

Рассмотрено на заседании Учёного совета
Института сервиса и отраслевого управления

Протокол от «__» _____ 2025 г. №__

Секретарь _____ Н.Н. Александрова
(подпись)

1. Общие положения

1.1. Целью государственной итоговой аттестации (ГИА) выпускников, освоивших основную профессиональную образовательную программу высшего образования (ОПОП ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Конгрессно-выставочная деятельность и иностранные языки»), является установление уровня развития и освоения выпускником компетенций и качества его подготовки к профессиональной деятельности в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 08.06.2017 г. №514 и ОПОП ВО, разработанной в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Тюменский индустриальный университет».

1.2. ГИА по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Конгрессно-выставочная деятельность и иностранные языки»), включает следующие виды аттестационных испытаний:

- государственный экзамен (ГЭ), позволяющий выявить и оценить теоретическую подготовку к решению профессиональных задач в соответствии с областями, сферами и типами задач профессиональной деятельности, установленными ОПОП ВО.

- защита выпускной квалификационной работы (ВКР) по одной из тем, отражающих актуальную проблематику профессиональной деятельности в сфере конгрессно-выставочной деятельности.

Объем ГИА составляет 9 з.е. (6 недель), из них:

ГЭ, включая подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена – 3 з.е. (2 недели) – 108 часов, в том числе контактная работа (установочные лекции и консультации перед экзаменом) – 10 часов;

ВКР, включая подготовку к процедуре защиты и защиту выпускной квалификационной работы (ВКР) – 6 з.е. (4 недели) – 216 часов, в том числе контактная работа (консультации с руководителем и консультантами по разделам ВКР) – 6 часов.

1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускников

Таблица 1

Область профессиональной деятельности	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности или области знаний
33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания).	организационно-управленческий	Организация работы по подготовке и проведению мероприятий в сфере конгрессно-выставочной деятельности	специализированные организации по подготовке и проведению конгрессов, выставок, конференций, симпозиумов и т.п.; отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с партнерами, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями

	сервисный	<p>Организация совместной работы с партнерами всех уровней, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями</p>	<p>специализированные организации по подготовке и проведению конгрессов, выставок, конференций, симпозиумов и т.п.; отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с партнерами, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями</p>
	исследовательский	<p>Анализ и интерпретация результатов проведения мероприятий в сфере конгрессно-выставочной деятельности для повышения эффективности будущих проектов</p>	<p>специализированные организации по подготовке и проведению конгрессов, выставок, конференций, симпозиумов и т.п.; отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с партнерами, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями</p>

1.4. Требования к результатам освоения ОПОП ВО.

В результате освоения основной образовательной программы у выпускников сформированы компетенции:

- универсальные (УК), общепрофессиональные компетенции (ОПК), установленные ФГОС ВО;
- профессиональные компетенции (ПКС), установленные ОПОП ВО.

2. Результаты освоения ОПОП ВО, проверяемые в ходе ГИА

2.1. В ходе ГИА проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций, установленных ОПОП ВО:

Универсальные компетенции выпускников (УК) и индикаторы их достижения.

Таблица 2

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Осуществляет выбор актуальных российских и зарубежных источников, а также поиск, сбор и обработку информации, необходимой для решения поставленной задачи
		УК-1.2. Систематизирует и критически анализирует информацию, полученную из разных источников, в соответствии с требованиями и условиями задачи
		УК-1.3. Использует методики системного подхода при решении поставленных задач.
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Проводит анализ поставленной цели и формулирует совокупность взаимосвязанных задач, которые необходимо решить для ее достижения.
		УК-2.2. Выбирает оптимальный способ решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений
		УК-2.3. Анализирует действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие область профессиональной деятельности.
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осознает функции и роли членов команды, собственную роль в команде.
		УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия.
		УК-3.3. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий.
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
		УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке

		УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Понимает закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.
		УК-5.2. Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.
		УК-5.3. Демонстрирует навыки общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.
		УК-5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личного характера
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Эффективно управляет собственным временем.
		УК-6.2. Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации.
		УК-6.3. Использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.
	УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Понимает роль и значение физической культуры и спорта в жизни человека и общества.
		УК-7.2. Применяет на практике разнообразные средства физической культуры и спорта, туризма для сохранения и укрепления здоровья и психофизической подготовки.
		УК-7.3. Использует средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Идентифицирует угрозы (опасности) природного и техногенного происхождения для жизнедеятельности человека.
		УК-8.2. Поддерживает безопасные условия жизнедеятельности, выявляет признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций.
		УК-8.3. Оценивает вероятность возникновения потенциальной опасности и принимает меры по ее предупреждению.

		УК-8.4. Использует знания строевой, огневой и стрелковой подготовки в случае возникновения военной угрозы
		УК-8.5. Применяет правовые основы воинской обязанности и военной службы
		УК-8.6. Понимает основные направления социально-экономического, политического и военно-технического развития Российской Федерации
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает основные законы и закономерности функционирования экономики, необходимые для решения профессиональных задач.
		УК-9.2. Применяет экономические знания при выполнении практических задач.
		УК-9.3. Использует основные положения и методы экономических наук при решении профессиональных задач.
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1. Понимает значение основных правовых категорий, сущность экстремизма и терроризма, причины их возникновения и степень влияния на развитие общества
		УК-10.2. Знает законодательство в сфере противодействия коррупции, демонстрирует антикоррупционные стандарты поведения
		УК-10.3. Идентифицирует и оценивает социальные риски экстремистского, террористического и коррупционного поведения, готов противодействовать им в профессиональной деятельности

Общепрофессиональные компетенции выпускников (ОПК) и индикаторы их достижения.

Таблица 3

Наименование категории (группы) ОПК	Код и наименование ОПК	Код и наименование индикатора достижения ОПК
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Ориентируется в современных тенденциях развития технологических новаций и современном программном обеспечении в сфере сервиса
		ОПК-1.2. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, осуществляет поиск и выбор технологических новаций в сфере сервиса, необходимых для осуществления успешной профессиональной деятельности по критериям эффективности их применения
		ОПК-1.3. Применяет технологические новации в сфере сервиса для осуществления успешной профессиональной деятельности
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью предприятий и структурных подразделений объектов сферы сервиса разных типов
		ОПК-2.2. Использует основные принципы, методы и технологии планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий, их

		структурных подразделений и персонала в процессе управления сервисной деятельностью
		ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса, составляет управленческую отчетность и организацию документооборота с использованием современных технологий
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Определяет цели и задачи обеспечения качества процессов оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий
		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
		ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества и контроля качества процессов оказания услуг
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Проводит маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
		ОПК-4.2. Проводит анализ покупательских предпочтений по сервисным продуктам при организации продаж и продвижении сервисных продуктов с использованием основ психологии продаж и продвижения сервисных продуктов
		ОПК-4.3. Формулирует предложения по улучшению организации продаж и продвижению сервисных продуктов
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Учитывает закономерности функционирования современной экономики, развития социально-экономических процессов и правовой среды предпринимательской деятельности для принятия экономически обоснованных решений и обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности
		ОПК-5.2. Разрабатывает, анализирует и прогнозирует системы показателей, характеризующих социально-экономические процессы, производственно-хозяйственную деятельность и экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
		ОПК-5.3. Сравнивает и применяет методы разработки и принятия экономически обоснованных решений, анализа и обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности
		ОПК-5.4. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений по обеспечению экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимых нормативных правовых актов Российского законодательства и норм международного права, обеспечивающих правовое регулирование деятельности в сфере сервиса
		ОПК-6.2. Обоснованно применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты Российской Федерации и соблюдает российское законодательство в сфере сервиса

		ОПК-6.3. Анализирует правовые факты и возникающие в связи с ними правовые отношения в сфере сервиса и использует их при решении конкретных задач
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
		ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативных правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания потребителей
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Способен выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности
		ОПК-8.2. Проводит оценку функциональных возможностей информационных систем и современных программных продуктов, необходимых для решения задач в области профессиональной деятельности
		ОПК-8.3. Обоснованно использует современные информационные технологии в решении задач профессиональной деятельности

Самостоятельно определяемые профессиональные компетенции выпускников (ПКС) и индикаторы их достижения (Таблица 4).

Таблица 4

Задача профессиональной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование ПКС	Код и наименование индикатора достижения ПКС
Организация работы по подготовке и проведению мероприятий в сфере конгрессно-выставочной деятельности	специализированные организации по подготовке и проведению конгрессов, выставок, конференций, симпозиумов и т.п.; отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с партнерами, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями	ПКС-1. Способен осуществлять привлечение участников мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг	ПКС-1.1 Применяет знание русского и иностранного языков (письменного и устного) на среднем уровне в сфере конгрессно-выставочной деятельности
			ПКС-1.2 Создает презентационный контент с помощью специализированного программного обеспечения
			ПКС-1.3 Владеет технологиями работы с информацией, необходимой для целевой аудитории
		ПКС-2. Способен обеспечивать проведение мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг	ПКС-2.1 Формирует план проведения мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг
			ПКС-2.2 Модерирует выполнение программы мероприятий в сфере конгрессно-выставочных услуг
			ПКС-2.3 Осуществляет деловые коммуникации в сфере конгрессно-выставочных услуг

Организация работы по подготовке и проведению мероприятий в сфере конгрессно-выставочной деятельности	специализированные организации по подготовке и проведению конгрессов, выставок, конференций, симпозиумов и т.п.; отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с партнерами, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями	ПКС-3. Способен разрабатывать концепцию и бизнес-план проекта мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг	ПКС-3.1 Осуществляет мониторинг развития отраслей экономики, связанных с тематикой конгрессно-выставочных услуг для актуализации концепции
		ПКС-4 Способен осуществлять руководство проектом в сфере конгрессно-выставочных услуг	ПКС-3.2 Применяет современные подходы к управлению проектами в конгрессно-выставочной деятельности
			ПКС-4.1. Адаптирует типовые методы организации мероприятий к особенностям конкретной торгово-промышленной выставки
Организация совместной работы с партнерами всех уровней, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями	специализированные организации по подготовке и проведению конгрессов, выставок, конференций, симпозиумов и т.п.; отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с партнерами, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями	ПКС-5. Способен применять в профессиональной деятельности основные технологические решения, технические средства, приемы и методы онлайн и офлайн коммуникаций	ПКС-4.2. Применяет методы управления персоналом, мотивации работников, командообразования, инструменты тайм-менеджмента
			ПКС-5.1 Применяет цифровые инструменты и оборудование для организации и проведения мероприятий в сфере конгрессно-выставочной деятельности
		ПКС-6. Способен систематизировать и анализировать большой объем информации о реализации мероприятий в сфере конгрессно-выставочной деятельности	ПКС-5.2 Использует в профессиональной деятельности технические средства, приемы и методы онлайн и офлайн коммуникаций
Организация совместной работы с партнерами всех уровней, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями	специализированные организации по подготовке и проведению конгрессов, выставок, конференций, симпозиумов и т.п.; отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с партнерами, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями	ПКС-7. Способен применять технологии маркетинговых коммуникаций при планировании и реализации мероприятий в сфере конгрессно-выставочной деятельности	ПКС-6.1 Применяет программное обеспечение, необходимое для анализа данных и подготовки отчетных документов
			ПКС-6.2 Применяет методы и приемы работы в специализированных программах в области бухгалтерии, финансов, управления организацией
Организация совместной работы с партнерами всех уровней, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями	специализированные организации по подготовке и проведению конгрессов, выставок, конференций, симпозиумов и т.п.; отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с партнерами, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями	ПКС-7.1. Способен применять технологии маркетинговых коммуникаций при планировании и реализации мероприятий в сфере конгрессно-выставочной деятельности	ПКС-7.1. Формирует информационный портфель организации с целью участия в мероприятиях в сфере конгрессно-выставочной деятельности
			ПКС-7.2. Определяет приоритетных целевых участников и их

организациями	партнерами, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями.		интересы с учетом отраслевой специализации и особенностей формата конкретного мероприятия ПКС-7.3 Организует работу с участниками мероприятия после его завершения на основе договоренностей, достигнутых с ними во проведения мероприятия
Анализ и интерпретация результатов проведения мероприятий в сфере конгрессно-выставочной деятельности для повышения эффективности будущих проектов	специализированные организации по подготовке и проведению конгрессов, выставок, конференций, симпозиумов и т.п.; отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с партнерами, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями.	ПКС-8 Способен анализировать данные о ходе и результатах мероприятий в сфере конгрессно-выставочной деятельности	ПКС-8.1 Обрабатывает и анализирует данные о результативности участия в мероприятиях ПКС-8.2 Оценивает эффективность реализации проектов, качественные и количественные критерии эффективности проекта ПКС-8.3 Определяет технологии эффективного участия в мероприятиях

2.2. В рамках проведения государственного экзамена проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций: УК-2, ОПК-2, ОПК-5, ОПК-6, ПКС-1, ПКС-2, ПКС-3, ПКС-4, ПКС-5, ПКС-6, ПКС-7, ПКС-8.

2.3. По итогам защиты выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения выпускником следующих 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; ПКС-1, ПКС-2, ПКС-3, ПКС-4, ПКС-5, ПКС-6, ПКС-7, ПКС-8.

3. Государственный экзамен

3.1. Структура государственного экзамена.

Государственный экзамен включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам (модулям) обязательной части программы и части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплины (модули) обязательной части программы:

1. Сервисология.
2. Экономика сервисного предприятия.
3. Основы предпринимательской деятельности в сервисе.

Дисциплины (модули) части программы, формируемой участниками образовательных

отношений:

1. Практикум по культуре речевого общения английского языка.
2. Проектирование и организация мероприятий в конгрессно-выставочной деятельности.
3. Продвижение конгрессно-выставочных продуктов и услуг.
4. Копирайтинг и спичрайтинг.
5. Технологии видеопроизводства в конгрессно-выставочной деятельности.

3.2. Содержание государственного экзамена.

1. Наименование дисциплины (модуля)

Сервисология: Сервисология как область научного знания и учебная дисциплина. Формирование сервисного общества: особенности, проблемы и перспективы. Сервис как форма удовлетворения человеческих потребностей. Организация обслуживания клиентов на предприятиях сервиса.

Экономика сервисного предприятия: Предпринимательство. Ресурсы предприятия. Экономические затраты и результаты. Экономическая эффективность деятельности предприятия.

Основы предпринимательской деятельности в сервисе: Введение в предпринимательство. Классификация предпринимательства. Предпринимательская среда сферы сервиса. Нормативно-правовая база предпринимательской деятельности в сервисе. Государственное регулирование предпринимательской деятельности сервиса. Налогообложение предпринимательской деятельности в сервисе. Сфера сервиса и ее место в системе предпринимательства.

Практикум по культуре речевого общения английского языка: Вводно-коррективный курс. Взаимоотношения и социальная среда. Здоровый образ жизни и планы на будущее. Интеллект и достижения. Разновидности искусства, о вкусах не спорят. Финансы и технологии. Естественная среда обитания. Современные средства коммуникации. Жизненный опыт. Изменения личные и общественные. Свободное время и развлечения. Инновации и инструкции. Психология принятия решений. Современные герои и образ жизни. Навыки выживания. От научной фантастики к научным фактам. Время перемен. Литературные тайны, криминальные загадки. Бизнес и путь к успеху. Народное искусство/народные промыслы. Культурное наследие и музеи мира. Виды выставочных мероприятий. Моделирование и дизайн пространства. Планирование мероприятия. Этикет и сервис.

Проектирование и организация мероприятий в конгрессно-выставочной деятельности: Основы конгрессно-выставочной деятельности. Планирование конгрессно-выставочных мероприятий. Организация конгрессно-выставочных мероприятий. Проведение и модерация конгрессно-выставочных мероприятий. Оценка эффективности конгрессно-выставочных мероприятий. Современные технологии и тенденции в конгрессно-выставочной деятельности.

Продвижение конгрессно-выставочных продуктов и услуг: Основы конгрессно-выставочной деятельности и разработки концепции мероприятия. Управление проектами в конгрессно-выставочной деятельности. Маркетинговые коммуникации в конгрессно-выставочной деятельности. Работа с участниками мероприятия. Анализ эффективности мероприятий.

Копирайтинг и спичрайтинг: Основные цели и задачи копирайтинга. Структура и содержание основных жанров текстов для сопровождения конгрессно-выставочной деятельности. Создание текста выступления. Организация публичного выступления. Техника выступления. Психологические приёмы работы с аудиторией, портрет целевой аудитории. Технологии спичрайтинга.

Технологии видеопроизводства в конгрессно-выставочной деятельности: Введение в видеотехнологии для мероприятий. Роль видео в конгрессно-выставочной деятельности. Виды контента. Пре-продакшн: планирование и подготовка. Разработка концепции и сценария, раскадровка, подбор локаций. Разработка сценария для промо-ролика выставки. Техническая база видеопроизводства. Оборудование для профессиональной съёмки. Стабилизирующее

оборудование. Звуковое сопровождение. Световое оборудование. Съёмка и первичный монтаж репортажа с учебного мероприятия. Специфика съёмочного процесса на мероприятиях. Особенности съёмки различных форматов мероприятий. Организация планов. Интервью и работа с спикерами. Подготовка интервью с участником выставки. Базовые принципы монтажной сборки. Создание динамичного видеоряда. Сравнительный анализ монтажных программ. Автоматизация рутинных процессов. Продвинутое технологии постпродакшна. Видео в маркетинге конгрессно-выставочных мероприятий. Интеграция видео в общую коммуникационную стратегию. Кейсы успешных промо-кампаний. Оценка эффективности. Метрики: охват, вовлечённость, конверсия. Инструменты аналитики. Анализ эффективности готового ролика.

Рекомендуемая литература для подготовки к государственному экзамену

а) основная:

1. Гарнов А. П. Экономика предприятия [Текст]: учебник для бакалавров / А. П. Гарнов, Е. А. Хлевная, А. В. Мыльник. - М : Издательство Юрайт, 2019. - 303 с.
2. Кирильчук С. П. Экономика предприятия : учебник для академического бакалавриата [Текст]: Учебник / С. П. Кирильчук. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 417 с.
3. Казакевич Т. А. Сервисная деятельность [Текст] : Учебное пособие / Т. А. Казакевич. - 2-е изд. - Электрон. дан.соf. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 186 с.
4. Экономика предприятия [Текст] : учебник для прикладного бакалавриата : Учебник / Е. Н. Клочкова. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 447 с.
5. Экономика предприятия [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / В. Я. Горфинкель, О. В. Антонова, А. И. Базилевич [и др.]. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 663 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71241.html>.
6. Костюченко Т. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Костюченко Т. Н. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с.
7. Кузьмина Е. Е. Организация предпринимательской деятельности : учебное пособие для вузов / Е. Е. Кузьмина. - 4-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 455 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/488831>. - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".
8. Чеберко Е. Ф. Основы предпринимательской деятельности : учебник и практикум для вузов / Е. Ф. Чеберко. - М : Издательство Юрайт, 2023. - 219 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/512506>. - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".
9. Еремкина Н. И. A Course of English for Design Students : учебное пособие / Н. И. Еремкина, О. А. Казачкова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 71 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182549>
10. Смирнова Н. В. Английский язык для менеджеров (B1—B2): учебник для вузов / Н. В. Смирнова, А. В. Соколова, Ю. А. Дуглас. — Москва : Юрайт, 2025. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08395-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557899>
11. Комарова Л. К. Основы выставочной деятельности : учебное пособие для вузов / Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2023. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06841-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513640>
12. Сологубова Г. С. Экономика конгрессно-выставочной деятельности : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — Москва : Юрайт, 2025. — 248 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13889-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567675>
13. Милинчук Е. С. SMM-маркетинг : учебное пособие для вузов / Е. С. Милинчук. - Москва : Юрайт, 2024. - 216 с. - (Высшее образование). - Режим доступа: для автор.

пользователей. - ЭБС "Юрайт". - Текст : непосредственный. - URL: <https://urait.ru/bcode/533003>

14. Шевченко Д. А. Продвижение товаров и услуг : практическое руководство / Д. А. Шевченко, Е. В. Пономарева. - Москва : Дашков и К, 2021. - 372 с. - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Лань". - Текст : непосредственный. — URL: <https://e.lanbook.com/book/173982>

15. Кузнецов П. А. Копирайтинг & спичрайтинг. Эффективные рекламные и PR-технологии / П. А. Кузнецов. - 2-е. - [Б. м.], 2018. - 131 с. - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС Лань. - ISBN 978-5-394-02789-5. - Текст : электронный. — URL: <https://e.lanbook.com/book/103778>

16. Вовк Е. В. Спичрайтинг : учебно-методическое пособие / Е. В. Вовк, Л. В. Савченко. - Симферополь : КФУ им. В.И. Вернадского, 2020. - 104 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/345176>. - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Лань". - Текст : непосредственный. — URL: <https://e.lanbook.com/book/345176>

17. Трищенко Д. А. Техника и технологии рекламного видео : учебник и практикум для вузов / Д. А. Трищенко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11564-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518406>

б) дополнительная:

1. Гузикова, М.О. Основы теории межкультурной коммуникации: учебное пособие для вузов / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 121 с.

2. Андреева, Я. А. Основы теории коммуникации : учебное пособие / Я. А. Андреева, Н. Г. Жигалова. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2022. - 95 с. - Текст : непосредственный.

3. Экономика и управление на предприятиях сервиса : учебное пособие / О. В. Руденок, С. Г. Симонов, В. В. Ефремова [и др.] ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2024. - 208 с. - Текст : электронный + Текст : непосредственный.

4. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. - Ставрополь : Секвойя, 2021. - 72 с. - Текст : непосредственный.

5. Виноградова С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. - 207 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/137762.html>. - Текст : электронный.

6. Мальшина Н. А. Сервисология: потребности человека : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 144 с. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83145.html>. - Текст : непосредственный.

7. Быкова А. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. - Москва: РТУ МИРЭА, 2020. - 101 с.

8. Информационно-коммуникационные технологии в управлении различными сферами деятельности: электронное учебное пособие / А. Л. Абрамовский, Л. Н. Белоножко, Л. Л. Павлова, Д. А. Пезин. - Тюмень: ТИУ, 2021.

9. Экономика и организация деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова [и др.]. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2022. - 136 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/133779.html>. - Текст : непосредственный.

10. Руденко Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. - 207 с. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/99368.html>. - Текст : непосредственный.

11. Митрофанов С. В. Экономика предприятия сервиса : учебное пособие / С. В. Митрофанов. - Санкт-Петербург : СПбГУ ГА им. А.А. Новикова, 2024. - 212 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/438740>. - Текст : непосредственный.

12. Боброва О. С. Основы бизнеса : учебник и практикум для вузов / О. С. Боброва, С. И. Цыбуков, И. А. Бобров. - Москва : Юрайт, 2023. - 330 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/511416>. - Режим доступа: для автор. пользователей
13. Бунаева И. А. Английский язык для успешного межкультурного общения = English for Successful Intercultural Communication : учебное пособие / И. А. Бунаева. - Москва : Московский педагогический государственный университет, 2023. - 300 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/139159.html>. - Текст : непосредственный.
14. Кузьменкова Ю. Б. Английский язык. Основы разговорной практики : учебник для вузов / Ю. Б. Кузьменкова. - 4-е изд., стер. - Санкт-Петербург : Лань, 2024. - 184 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/433229>. - Текст : непосредственный.
15. Стучинская Е. А. Cases in Economics and Management. Решение кейсов по экономике и менеджменту : практикум / Е. А. Стучинская, Е. Н. Матвиенко. - Новосибирск : СГУПС, 2023. - 76 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/437576>. - Текст : непосредственный.
16. Пименов, В. И. Видеомонтаж. Практикум : учебное пособие для вузов / В. И. Пименов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 159 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07628-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538754>

3.3. Вопросы государственного экзамена.

По дисциплине «Сервисология»:

1. Основные факторы, определяющие потребительское поведение.
2. Стратегия формирования лояльности и удержания клиента в процессе продаж.
3. Модель принятия потребительского решения.
4. Личность и поведение потребителей. Влияние индивидуальных различий на потребительское поведение.
5. Влияние стиля жизни на потребительское поведение.
6. Характеристика потребительских ценностей и установок.
7. Влияние внешней среды на потребительское поведение: культура, этническая принадлежность, социальный класс.
8. Влияние референтных групп на потребительское поведение.
9. Формирование потребительского мнения и изменение его.
10. Типология клиентов: особенности продаж с учетом типа покупателя и продавца.

По дисциплине «Экономика сервисного предприятия»:

1. Понятие капитала, его материально-вещественная и стоимостная формы (фонды и средства). Состав и классификация элементов основного капитала предприятия.
2. Понятие и состав оборотного капитала. Нормирование оборотных средств.
3. Персонал предприятия и его характеристики. Нормирование труда. Эффективность использования персонала предприятия.
4. Формы и системы оплаты труда.
5. Понятие и классификация финансовых ресурсов.
6. Понятия издержек, затрат, расходов и себестоимости. Группировка расходов. Классификация затрат. Методы калькулирования себестоимости.
7. Понятие и структура доходов предприятия. Показатели прибыли.
8. Операционный анализ «издержки-выручка-прибыль». Операционный и финансовый рычаг.
9. Сущность экономической эффективности деятельности фирмы
10. Структура финансирования капитала фирмы. Эффективность использования финансовых ресурсов предприятия.

По дисциплине «Основы предпринимательской деятельности в сервисе»:

1. Предпринимательство и его роль в национальной экономике.
2. Факторы, влияющие на развитие рыночной инфраструктуры предпринимательства в сфере сервиса.
3. Услуги (работы) сервиса как объект предпринимательской деятельности.
4. Конкурентные преимущества товара (работы, услуги).
5. Классификация и организационно-правовые формы юридических лиц.
6. Сущность и критерии определения субъектов малого предпринимательства.
7. Направления и формы государственной поддержки малого предпринимательства.
8. Инфраструктура поддержки малого предпринимательства.
9. Принципы и методы оценки эффективности предпринимательской деятельности.
10. Пути повышения эффективности предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

По дисциплине «Практикум по культуре речевого общения английского языка» (кейсы):

Кейс 1 «Риторическая ситуация»

Юлия руководила работой 36 специалистов в 6 городских библиотеках. Чтобы сократить расходы на неоправданную сверхурочную работу, она разослала своим сотрудникам эту памятку, состоящую из одного предложения: *Когда рабочая нагрузка возрастает до уровня, требующего часов, превышающих обычное рабочее время сотрудника, и когда такая работа, по оценкам, требует полной смены продолжительностью восемь (8) часов или более в течение*

двух (2) или более дней подряд, даже если возникают незапланированные дни, срок службы сотрудника должен быть сокращен. могут быть изменены таким образом, чтобы включить часы, в течение которых такая работа должна выполняться, за исключением случаев, когда отсутствие такого сотрудника на ранее запланированном задании окажет неблагоприятное воздействие. После того, как были разосланы 36 копий, в офис Юлии поступило 26 телефонных звонков с вопросами о том, что означает памятка. Что подумали 10 человек, которые не позвонили по поводу памятки, неясно. Потребовалась неделя, чтобы разъяснить новую политику.

Изучите “кейс” и определите следующее:

1. Определите риторическую ситуацию: кто с кем общается, о чем, как и почему? Какова была цель коммуникации в каждом конкретном случае?

2. Определите коммуникативную ошибку (некачественный анализ задачи или аудитории? Использование ненормативной лексики или стиля? Плохая организация или форматирование информации? Другое?)

3. Объясните, какие затраты/потери были понесены в связи с этой проблемой.

4. Укажите возможные решения или стратегии, которые позволили бы предотвратить проблему, и какие выгоды можно было бы извлечь из внедрения решений или предотвращения проблемы. Изложите свои выводы кратко и в неформальной форме.

Кейс 2 «Мотивация: кросс-культурные особенности»

А. Морита, основатель корпорации Sony, называет следующие особенности японской модели мотивации:

«Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком часто определять круг обязанностей каждого работника потому, что всех учат действовать, как в семье, в которой каждый готов делать то, что в данный момент необходимо. Если где-то допущен брак, то считается дурным тоном, если управляющий начнет выяснять, кто допустил ошибку. В своих контактах с иностранными компаниями я очень часто видел, что таким второстепенным вещам, как внешний вид, здания и обстановка кабинетов, уделяется гораздо больше времени, внимания и денег, чем они этого заслуживают. Мы предпочитаем, прежде всего заботиться об атмосфере на наших заводах, о создании комфортабельной, простой и приятной рабочей обстановки, что, как мы считаем, оказывает прямое воздействие на качество продукции.

В Америке люди приучены к системе, когда человек продает свой труд за определенное вознаграждение. В каком-то отношении это хорошо, потому что люди знают, что они должны трудиться, чтобы заработать деньги, иначе их уволят. В Японии мы идем на риск, обещая людям постоянную занятость, и затем должны постоянно их мотивировать. Все же я считаю большой ошибкой мнение о том, что деньги — это единственный способ вознаграждения за труд. Людям нужны деньги, но они хотят, прежде всего, получить удовольствие от своей работы и гордиться ею».

Вопросы к ситуации:

1. Как вы относитесь к тезису о том, что в развитых странах зарплата перестает быть существенным мотивационным фактором? Аргументируйте свою позицию.

2. Каково в среднем, по вашей оценке, должно быть соотношение заработной платы руководителей высшего звена и непосредственных исполнителей работы в организации? Различается ли это соотношение в различных странах (например, в США и Германии)?

3. Каковы особенности системы мотивации работников в современной России? Какую роль занимают в ней материальные стимулы? Приведите примеры. Аргументируйте свою точку зрения.

Кейс 3 «Новый сотрудник»

Продавец Ильина М.К., 19 лет. В компании на испытательном сроке. В работе нравится возможность общения с людьми, заинтересована в получении опыта работы продавцом, инициативна в работе с покупателями.

Систематически нарушает требования к внешнему виду продавца (молодежный стиль, открытые части тела) мотивируя это тем, что не имеет средств на обновление гардероба, ссылаясь на невысокую зарплату.

Задание: продумайте и составьте мотивационную беседу с сотрудником Ильиной М.К. на соответствие требованиям к стандартам внешнего вида.

Кейс 4

Если бы кто-то, принадлежащий к совершенно иной культуре, посетил вашу страну по делам, что вы ему посоветовали бы?

Кейс 5 «Влияние культурных различий»

Прочитайте высказывание профессора Герта Хофстеде: «Культура чаще является источником конфликтов, чем синергии. Культурные различия в лучшем случае являются помехой, а часто и катастрофой».

Вопросы для обсуждения:

1. Согласны ли вы с этим утверждением?
2. Как, по вашему мнению, культурные различия могут повлиять на международный бизнес?
3. Какие положительные и отрицательные последствия они могут оказать на бизнес/работу?

Кейс 6

Тема для обсуждения: Инклюзивность: устранить физические барьеры на пути к инклюзивности (важный первый шаг) часто проще, чем устранить социальные барьеры, с которыми сталкиваются люди с ограниченными возможностями. Молодая русская студентка колледжа пытается изменить ситуацию в своей стране для людей с ограниченными физическими возможностями. Хотя Анна русская и общается с людьми из других стран, это не самая большая проблема, с которой она сталкивается.

Вопросы для обсуждения:

1. Каким образом общение (как вербальное, так и невербальное) между людьми с ограниченными возможностями и без них также является формой межкультурной коммуникации?
2. Существуют ли какие-либо принципы межкультурной коммуникации, которые Анна могла бы использовать для улучшения своего взаимодействия со сверстниками без инвалидности и наоборот?

Кейс 7

Тема для обсуждения: Инвалидность как культурная идентичность: люди с ограниченными возможностями используют речевой код, отражающий особую концепцию личности, социальности и стратегических действий, которая отличается от концепции людей без инвалидности. Молодая русская студентка колледжа пытается изменить ситуацию в своей стране для людей с ограниченными физическими возможностями. Хотя Анна русская и общается с людьми из других стран, это не самая большая проблема, с которой она сталкивается.

Вопросы для обсуждения:

1. Как другие могли бы помочь Анне чувствовать себя более комфортно во время “встречи и приветствия” на конференции или в аналогичных ситуациях? Укажите в ответе, что могли бы сделать ее друзья и другие студенты, присутствовавшие на конференции, а также какие шаги могли бы предпринять организаторы “встречи и приветствия”.

Кейс 8

Тема для обсуждения: Кросс-культурная адаптация: сокультурная идентичность может по-разному восприниматься дома и за рубежом. Молодая студентка российского колледжа пытается изменить ситуацию в своей стране в интересах людей с ограниченными физическими возможностями. Хотя Анна русская и общается с людьми из других стран, это не самая большая проблема, с которой она сталкивается. Анна хочет перемен в своей родной стране.

Вопросы для обсуждения:

1. Как она может использовать коммуникацию (различные медиа-формы, повышение осведомленности о межкультурной коммуникации и т.д.), чтобы способствовать переменам в своей родной стране?

Кейс 9

Тема для обсуждения: Компания, штаб-квартира которой расположена в стране с ограниченной ответственностью и индивидуалистической культурой (Германия), планирует открыть дочернее предприятие в стране с высокой ответственностью и коллективистской культурой (Индонезия). Ключевыми заинтересованными сторонами являются руководство компании, недавно назначенный региональный менеджер в Индонезии и местные сотрудники, нанятые для дочерней компании. В кейсе освещаются проблемы, с которыми сталкивается компания при адаптации своих методов управления, стиля общения и процессов принятия решений к индонезийскому культурному контексту.

Вопросы для обсуждения:

1. Различия в дистанции власти и иерархии.
2. Противоречивые ожидания в отношении индивидуальной эффективности и гармонии в группе.
3. Недоразумения, возникающие из-за стилей общения с высоким и низким контекстом.
4. Адаптация к различному отношению к неопределенности и риску.

Цель – проиллюстрировать важность культурной осведомленности и адаптивности в успешном межкультурном управлении.

Кейс 10

Тема для обсуждения: Джордж, американский бизнесмен, посетил торговую выставку в Китае и искал возможность заняться бизнесом в этой стране. Он добился успеха в своей стране и гордился тем, что умеет быстро доводить дело до конца. В конце концов, на выставке он понял, что компания, принадлежащая мистеру Ли, лучше всего подойдет для его бизнеса. Джордж решил обратиться к владельцу компании. Поскольку он где-то читал, что китайским бизнесменам нравится узнавать человека поближе, прежде чем начинать с ним бизнес, Джордж решил использовать разные подходы. Джордж решил начать с непринужденной беседы, которая привела бы к обсуждению его продукции и того, как две компании могли бы извлечь выгоду друг из друга. Он предложил организовать встречу с мистером Ли и предоставить более подробную информацию о его бизнесе. Джордж хотел, чтобы встреча состоялась как можно скорее, поскольку знал, что ему осталось пробыть в стране всего несколько дней. Мистер Ли на довольно хорошем английском сказал ему, что неделя будет напряженной. Джордж как бы невзначай предложил встретиться на следующее утро в 10 часов. Но несколько приглушенным и другим тоном китайский бизнесмен согласился. На следующий день Джордж пришел в компанию в условленное время и обнаружил, что мистер Ли занят какими-то другими деловыми встречами, а когда он вернулся позже, то обнаружил, что мистер Ли уже ушел.

Вопросы о ситуации: В приведенном примере показаны межкультурные ловушки, которые привели к провалу деловой встречи. Назовите их и прокомментируйте.

Кейс 11

Тема для обсуждения: Культурный шок вызывает коммуникативную драму. С помощью коммуникативного тренинга можно преодолеть коммуникативные драмы, которые на практике делятся на пять драм: драму слушания (умение слушать другого человека), драму понимания (умение понимать другого человека), драму действия (умение действовать в соответствии со своим пониманием), драму самовыражения (способность выражать свои мысли и чувства), драму эмоций (способность регулировать эмоциональный стресс в соответствии с ситуацией).

Вопросы для обсуждения: Какие виды коммуникативных тренингов можно использовать на практике (назовите и прокомментируйте). Другие виды коммуникативных драм.

Кейс 12

Тема для обсуждения:

Южная Корея

а. Деловая женщина, готовящаяся к своей первой деловой поездке в Южную Корею, составляет личную биографию, описывающую ее семейное положение, образование и опыт работы.

б. Затем она обращается непосредственно ко всем предприятиям, которые ее интересуют. Она представляется и рассказывает им свою биографию, а также информацию о своем бизнесе.

Египет

а. Готовясь к своей первой деловой поездке в Египет, бизнесмен из небольшой компании связывается с членом Конгресса США и получает рекомендацию для своего бизнеса. Затем он связывается с египетскими предпринимателями.

б. Он знакомится с деловыми партнерами и проводит много часов в общении с ними и их друзьями. После того, как у них установятся хорошие социальные отношения, он начинает говорить о бизнесе.

Вопросы для обсуждения: Решите, является ли каждое действие хорошей идеей. Объясните свое решение.

Кейс 13

Тема для обсуждения: Партнер одной из ведущих нью-йоркских частных банковских компаний отправился в Сингапур, чтобы встретиться с одним из своих клиентов. В Сингапуре существуют три разные культурные традиции: китайская, малазийская и английская. Его клиентами были этнические китайцы. Банкир хотел все сделать правильно, и вскоре по пути в Сингапур он запомнил имена трех представителей, с которыми ему предстояло встретиться. На первой встрече с представителями и некоторыми другими деловыми контактами он начал с того, что обратился к руководителю Ло Мин Хао как к мистеру Хао. В продолжение встречи он обращался к каждому представителю по имени. Через некоторое время один из собеседников передал американскому банкиру записку. В записке говорилось: “Слишком по-дружески, слишком быстро”.

Вопросы для обсуждения:

1. Что означала эта записка? Какую ошибку допустил банкир?
2. Почему так важно знать о традициях обращения к своим зарубежным деловым партнерам?

Кейс 14

Тема для обсуждения: Вы работаете в Торговой палате (местной ассоциации, которая приглашает и поощряет бизнес). В ваш город приезжают несколько представителей крупной развлекательной компании из Соединенных Штатов. Компания заинтересована в строительстве парка развлечений в регионе. Это принесло бы большую пользу вашему городу для увеличения числа туристов. Вы хотите встретиться с представителями компании и убедиться, что они хорошо подготовились к двухдневному визиту. В группе трое мужчин и одна женщина. Всем им чуть за пятьдесят, и все они являются руководителями высшего звена. Группа прибудет во вторник днем после пятичасового перелета и вылетит в четверг в 17:00. Примерно по шесть часов каждый день они будут беседовать о бизнесе.

Вопросы для обсуждения:

Спланируйте двухдневную программу мероприятий по приему гостей. Прежде чем составлять свой план, подумайте над следующими вопросами.

1. Какие достопримечательности вашего города Вы хотели бы, чтобы представители посетили?
2. Что бы им было интересно увидеть в своей работе?
3. Как Вы могли бы сделать так, чтобы они чувствовали себя наиболее желанными гостями?

Кейс 15

Тема для обсуждения: Бушаиб Аджсадун, саудовский бизнесмен, пригласил Йоханна Вюрта, немецкого бизнесмена, посетить его дом. Йоханн вошел в элегантный дом и преподнес свой подарок - бутылку виски по-шотландски и коробку с печеньем по-домашнему. Бушаибу

принесли подарки и быстро забрали их. Затем они расположились в гостиной. Бушаиб предложил Йоханну чашку кофе, который тот сразу же принял. Бушаиб подумал, что его гость был немного груб. Выпив кофе, Йоханн похвалил Бушаиба за то, что он приготовил художественную книгу на столе в гостиной. В ответ саудовский бизнесмен предложил ему книгу. Йоханн, смутившись, сказал: “Нет, спасибо! Это очень любезно с вашей стороны, но я не могу с этим согласиться!” - Бушаиб был оскорблен поведением своего гостя. Хотя Йоханн и понимал это, он не мог себе представить, чем он обидел Бушаиба.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие три действия оскорбили Бушаиба? Почему, по-вашему, они его оскорбили?
2. Что может сделать Йоханн теперь, когда он обидел своего хозяина?
3. Может ли подобное недоразумение действительно повлиять на деловые отношения?

Если да, то как?

Кейс 16

Тема для обсуждения: Пунктуальность. Когда деловые люди с разной ориентацией во времени (монокронные и полихронные) ведут бизнес вместе, могут возникнуть проблемы, особенно с пунктуальностью, поскольку монокронные культуры гораздо больше зависят от фиксированного графика, чем полихронные культуры. Пунктуальность означает, что, когда вы назначаете время встречи или свидание, вы приходите точно в назначенное время и не позже.

Вопросы для обсуждения:

1. На ваш взгляд, в какое время лучше всего приезжать на следующие мероприятия?

Событие Время приезда

- A. Запись на прием к врачу на 8:30 утра.
- B. Урок, который начинается в 14:00.
- V. Деловая встреча назначена на 15:30.
- Г. Рабочий день, который начинается в 9:00 утра.
- Д. Поезд, который по расписанию отправляется в 7:17 утра.
- E. Званый ужин в доме друга назначен на 18:30 вечера.

2. Что ваши ответы говорят о вашей культуре и пунктуальности?

3. Как вы думаете, вы принадлежите к монокронической или полихронической культуре в целом?

Кейс 17

Тема для обсуждения: Пунктуальность. Когда деловые люди с разной ориентацией во времени (монокронные и полихронные) ведут бизнес вместе, могут возникнуть проблемы, особенно с пунктуальностью, поскольку монокронные культуры гораздо больше зависят от фиксированного графика, чем полихронные культуры. Пунктуальность означает, что, когда вы назначаете время встречи или свидание, вы приходите точно в назначенное время и не позже.

Вопросы для обсуждения:

1. Представьте, что вы собираетесь вести дела с человеком, который ориентируется во времени не так, как вы. Как бы вы отнеслись к различиям?

2. Как бы вы подготовились к различиям в пунктуальности и расписании? Ниже приведены еще несколько примеров стран, культура которых, как правило, монокронна или полихронна. Укажите свою страну и как можно больше других стран, о которых вы знаете, в предоставленных полях.

МОНОХРОНИЧНОСТЬ: Соединенные Штаты, Канада, Австралия, Швеция, Норвегия, Дания, Германия, Австрия и т.д.

ПОЛИХРОНИЧНОСТЬ: Португалия, Франция, Испания, Бразилия, Мексика, Нигерия и т.д.

Кейс 18

Тема для обсуждения: Представьте, что итальянская и британская компании соглашаются работать над проектом. Через два месяца у двух компаний начинаются проблемы со связью друг с другом. Британская компания не может связаться с итальянской компанией во

второй половине дня, когда они больше всего нуждаются в общении. Итальянская компания не может связаться с британской компанией в вечерние часы, когда им необходимо общаться.

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы некоторые решения этой проблемы коммуникации?
2. Каким образом различные графики работы влияют на деловое общение (телефонное и факсимильное) между международными компаниями?

Кейс 19

Тема для обсуждения: Американская компания, производящая компьютерное программное обеспечение, недавно получила информацию от нигерийской компании-производителя. Нигерийская компания проявила интерес к одному из своих программных продуктов. Нигерийская компания пригласила американскую компанию в Нигерию, чтобы продемонстрировать свои возможности. Американская компания добилась большого успеха внутри страны, но это будет первый раз, когда она выйдет на международный деловой уровень. Компания хотела бы расширяться и начать завоевывать авторитет в международном сообществе. Успешное проведение этих переговоров, вероятно, очень помогло бы в этом. Топ-менеджеры собрались вместе, чтобы спланировать бизнес-стратегию для деловой поездки в Нигерию. Они также должны решить, кто является наиболее подходящим человеком для направления в Нигерию в качестве представителя компании. Выбранный специалист должен быть высококвалифицированным переговорщиком, способным убедить нигерийца в том, что программное обеспечение компании является лучшим на рынке и именно тем, что нужно нигерийской компании. Поэтому менеджеры очень тщательно оценивают качества человека, которого они направляют.

Вопросы для обсуждения:

1. Чего нигерийская компания хочет от американской компании?
2. Почему для американской компании так важно заключить контракт с нигерийской компанией?
3. Что должен уметь американский переговорщик в Нигерии?

Кейс 20

Тема для обсуждения: Американский производитель самолетов и японская авиакомпания вели переговоры о цене на некоторые самолеты. Американская команда переговорщиков предложила цену. В ответ японцы промолчали. Затем американская команда снизила цену. Японская команда снова промолчала, американская команда снова снизила цену. Японская команда продолжала хранить молчание. В итоге японская команда вышла из переговоров с ценой ниже, чем они когда-либо ожидали. Американцы были разочарованы, потому что они продали самолеты по очень низкой цене.

Вопросы для обсуждения:

1. Как вы думаете, почему американцы продолжали снижать цену?
2. Как вы думаете, почему японцы хранили молчание?

Кейс 21

Тема для обсуждения: Американский производитель одежды и дистрибьютор одежды из Саудовской Аравии завершили длительные переговоры в Саудовской Аравии. Американский производитель остался доволен переговорами, хотя они заняли гораздо больше времени, чем он планировал. В конце концов, они договорились о ценах и методах распространения. Дистрибьютор из Саудовской Аравии спросил американца, когда он может ожидать первую партию одежды. Американец ответил, что они смогут начать бизнес только после того, как будут составлены и подписаны контракты. Бизнесмен из Саудовской Аравии сказал, что, по его мнению, все было согласовано и окончательно оформлено в ходе переговоров. Американец сказал, что это правда, но он по-прежнему настаивал на письменном контракте. В письменном контракте должно быть точно указано, когда начнется и закончится их бизнес, и указаны все условия, на которые они согласились. Когда бизнесмен из Саудовской Аравии услышал это, он был крайне оскорблен. Он сказал американцу, что был близок к расторжению сделки.

Вопросы для обсуждения:

1. Какой стиль соглашения, явный или неявный, был у американцев и саудитов? Приведите несколько примеров.

2. Как вы думаете, почему американский бизнесмен стал бы заниматься бизнесом только после подписания письменного контракта?

3. Как вы думаете, почему бизнесмен из Саудовской Аравии был близок к расторжению сделки?

4. Что могут сделать американцы и саудиты, чтобы сохранить свои деловые отношения? Каков план, который будет учитывать особенности заключения контрактов обоих бизнесменов?

Кейс 22

Тема для обсуждения: Вы решили продать свой автомобиль. Вы разместили объявление в газете, и вчера кто-то пришел посмотреть на автомобиль. Этот человек предложил вам справедливую цену за автомобиль, и вы согласились. Вы оба решили, что он вернется через несколько дней, чтобы забрать машину и заплатить за нее. Сегодня к вам подошел кто-то другой, увидев вашу машину на парковке. Он тоже заинтересовался и предложил вам более высокую цену, чем тот человек вчера.

Вопросы для обсуждения:

1. Что вы будете делать? Почему? Объясните свое решение.

2. Считаете ли вы, что устные и письменные контракты должны отличаться друг от друга по степени их обязательности? Почему да или почему нет?

Кейс 23

Тема для обсуждения: Вы искали работу больше года. На прошлой неделе у вас было собеседование, а вчера вам позвонили из компании, чтобы предложить эту должность. Вы пришли в офис, договорились о зарплате и подписали контракт. Сегодня вам позвонила другая компания и предложила работу. Эта должность интересует вас больше, чем та, на которую вы согласились. Она предлагает больше денег, и она престижнее.

Вопросы для обсуждения:

1. Что вы будете делать? Почему? Объясните свое решение.

2. Считаете ли вы, что устные и письменные контракты должны отличаться друг от друга по степени их обязательности? Почему да или почему нет?

Кейс 24

Тема для обсуждения: В данном случае два менеджера работали вместе, один из принимающей страны (Мексика), а другой - из родной страны (Германия). Этот тип двойного управления популярен во многих международных компаниях. У него много преимуществ, но он может быть сложным из-за личных стилей управления обоих сотрудников. Кроме того, если менеджеры из двух стран придерживаются разных стилей управления, вероятность возникновения разногласий между ними возрастает.

Вопросы для обсуждения:

1. В какой степени стиль управления должен отражать стиль родной страны?

2. В какой степени стиль управления должен отражать стиль принимающей страны?

Кейс 25

Тема для обсуждения:

а. Чем больше людей вовлечено в принятие решения, тем лучше. Мы можем получить как можно больше идей и быть уверенными, что продумали все до мелочей. После того, как мы поделимся своими идеями, руководство должно принять окончательное решение, исходя из того, что лучше для компании.

б. Все должны обладать равными полномочиями по принятию решений. Мы более склонны принимать решения, если они принимаются нами. Таким образом, мы сохраняем контроль над окружающей средой, что делает нас более счастливыми работниками.

с. Решения лучше всего принимать одному человеку, который действительно знает своих сотрудников и все связанные с ними вопросы. Таким образом, решения принимаются быстрее, и наша работа может продолжаться непрерывно.

Вопросы для обсуждения:

1. Ознакомьтесь с мнениями трех разных сотрудников о принятии решений. Какой стиль управления нравится ему или ей?

2. С каким мнением вы согласны больше всего и почему?

3. С каким мнением вы не согласны больше всего и почему?

Кейс 26

Тема для обсуждения: Чтобы добиться успеха в мире международного бизнеса, бизнесмены должны обладать перечисленными ниже навыками. Вы также можете использовать эти навыки, когда общаетесь с представителями других национальностей на рабочем месте и даже за его пределами.

1. Навыки общения.

2. Навыки межличностного общения.

3. Навыки межкультурного общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Вспомните несколько примеров того, где вы применяли следующие навыки: в офисе, в классе, во время международных поездок и в ресторане.

2. Какие еще навыки, по вашему мнению, нужны международным бизнесменам?

3. Где и как люди приобретают упомянутые навыки?

4. Что люди могут сделать, чтобы повысить свою квалификацию?

Кейс 27

Тема для обсуждения: Неправильное толкование крайнего срока реализации проекта.

Сценарий: Менеджер проекта Сара отправляет своей команде электронное письмо с измененным крайним сроком реализации проекта. Электронное письмо краткое, в нем указана только новая дата. Несколько членов команды неверно истолковали электронное письмо, полагая, что крайний срок был продлен, а не сокращен.

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы проблемы с коммуникацией в этом сценарии?

2. Как Сара могла бы избежать неправильного толкования?

3. Каковы потенциальные последствия этого сбоя в коммуникации?

4. Какие стратегии Сара может использовать для улучшения взаимодействия со своей командой в будущем?

Кейс 28

Тема для обсуждения: Настоящая проблема общения "Люди всегда говорят, что та или иная проблема возникла из-за проблем с коммуникацией. И это при том, что все говорят по-английски! А как быть, когда люди пытаются общаться, но даже не говорят на одном языке? Дэйв, супервайзер из отдела технического обслуживания отеля, беседовал во время кофе-брейка с Тони, супервайзером, работающим в отделе продуктов питания и напитков отеля. "Похоже, мы постоянно набираем отличных сотрудников, которые, к сожалению для нас, не очень хорошо говорят по-английски", - продолжил Дэйв. "Поскольку английский является для них вторым языком, некоторые из моих сотрудников действительно испытывают трудности с ним". "В моем отделе это тоже проблема", - сказал Тони. "Я думаю, вам просто нужно справиться с этим как можно лучше. Но это определенно вызов. Это наверняка может создать проблемы с коммуникацией!"

Вопросы для обсуждения:

1. Что могут сделать Дэйв и Тони, чтобы лучше общаться с сотрудниками, которые не являются носителями английского языка?

Кейс 29

Тема для обсуждения: Выстраивание прочных профессиональных отношений с сотрудниками.

Джуэлл - администратор-стажер в ресторане Энитаун. Вскоре после повышения в должности Джуэлл получила возможность посетить собрание профессиональной ассоциации региона, проходившее в ее городе, при этом ресторан оплатил ее регистрационный взнос.

Встреча ассоциации была посвящена новым руководителям и способам, с помощью которых они могли бы успешно начать работу не только со своими новыми рабочими задачами, но и со своими сотрудниками. По возвращении Джуэлл было поручено провести презентацию для других руководителей ресторана о том, что она узнала на встрече. Во время своего выступления Джуэлл рассказала об одной из тем встречи — важности основных ценностей организации для ее сотрудников и о том, как эти основные ценности, если их последовательно применять и регулярно о них говорить, могут помочь улучшить условия на рабочем месте. Она также рассказала о том, что узнала о важности того, чтобы руководители развивали хорошие отношения со своими сотрудниками, отношения, основанные на взаимном уважении и доверии. В конце своей презентации Джуэлл достала флипчарт и сказала: "Вот упражнение, которое мы выполняли на собрании, и я подумала, что вам тоже будет интересно его выполнить. Нас спросили: "Назовите несколько простых недорогих способов, с помощью которых руководители могут показать своим сотрудникам, что они действительно ценят и уважают их?" Предложите несколько идей, и я их запишу. Делясь этими идеями, мы можем помочь друг другу выстроить позитивные профессиональные отношения с нашими сотрудниками".

Вопросы для обсуждения:

Назовите и прокомментируйте некоторые эффективные недорогие или бесплатные способы, с помощью которых руководители могут наладить взаимопонимание и уважение со своими сотрудниками?

Кейс 30

Тема для обсуждения: «Мы были так заняты в последнее время!» Сью, горничная, проработавшая в службе эксплуатации номерного фонда около года, разговаривала с Мэри, новой горничной, которая начала работать в отеле всего неделю назад. Они обе были очень рады посидеть несколько минут в комнате отдыха для сотрудников. "У нас почти не было времени насладиться перерывом", - продолжила Сью. "Этого времени хватило только на то, чтобы перевести дух и вернуться к работе". "Было много работы", - вздохнула Мэри. "Когда несколько недель назад я проходила собеседование при приеме на работу, Пол, специалист по персоналу, предупредил меня, что первые несколько месяцев будут напряженными. Но он также сказал мне, что персонал отеля готов к таким напряженным временам и что это не помешает моим тренировкам". Сью закатила глаза и сделала глоток кофе. "Пол сказал, что отель осознает важность своих сотрудников и хочет, чтобы все они добивались успеха", - продолжила Мэри. "Он сказал, что я буду проходить много тренингов. Мой босс предусмотрел в моем расписании множество возможностей для проведения тренинговых сессий. "Тренинги в нашем отеле являются главным приоритетом, так что вы не попадете на съедение волкам", - сказал он." Сью рассмеялась. "Я удивлена, что отдел кадров сказал все это, потому что у нас так не принято. Даже когда мы не заняты. На самом деле новые сотрудники закрепляются за более опытным обслуживающим персоналом, а затем просто следуют за ним по пятам в течение некоторого времени, помогая, насколько это в их силах, по мере усвоения каждой детали. Обычно ко второй неделе, самое позднее к третьей, новая горничная считается обученной и получает такое же количество номеров, как и любой другой сотрудник. Так что, вероятно, это последняя неделя, когда мы будем работать вместе." "Ого, как неутешительно это слышать", - сказала Мэри. "Я думала, что, поскольку отель относится к индустрии гостеприимства, он должен быть добр как к своим сотрудникам, так и к гостям".

Вопросы для обсуждения:

1. Считаете ли вы необычным несоответствие между тем, что, по словам отдела кадров, ожидает нового сотрудника, и тем, что происходит на самом деле?
2. Какие процедуры следует использовать, чтобы должным образом сориентировать и обучить новых сотрудников организации?

По дисциплине «Проектирование и организация мероприятий в конгрессно-выставочной деятельности»:

1. Конгрессно-выставочная деятельность: определение и сущность.

2. Виды конгрессно-выставочных мероприятий: классификация и особенности.
3. Участники рынка конгрессно-выставочной деятельности: роли и взаимосвязи.
4. Выставочные центры: роль и требования к современной площадке.
5. Экономические преимущества конгрессно-выставочной деятельности для региона/страны.
6. Специализированные выставки: характеристики и примеры.
7. Выставки и ярмарки: сравнительный анализ.
8. МІСЕ-туризм: понятие и значение для развития региона.
9. Стандарты качества в КВД: значение и применение.
10. Лицензирование в КВД: виды деятельности и необходимость.
11. Безопасность на конгрессно-выставочных мероприятиях: требования и обеспечение.
12. Экологические нормы в КВД: применение и снижение воздействия.
13. Саморегулирование в КВД: преимущества и недостатки.
14. Сертификация выставочных площадок: организации и критерии.
15. Социальные сети для продвижения выставки: возможности и рекомендации.
16. PR-кампания конгрессно-выставочного мероприятия: задачи и инструменты.
17. Оценка эффективности маркетинговой кампании в КВД: показатели и анализ.
18. Брендинг конгрессно-выставочного мероприятия: создание уникального образа.
19. Привлечение спонсоров и партнеров к участию в выставке: стратегии и преимущества.
20. Концепция конгрессно-выставочного мероприятия: необходимость и элементы.
21. Этапы планирования конгрессно-выставочного мероприятия: последовательность и координация.
22. Бюджет конгрессно-выставочного мероприятия: составление и методы.
23. Источники финансирования конгрессно-выставочного мероприятия: выбор и особенности.
24. Риски, связанные с проведением конгрессно-выставочного мероприятия: оценка и управление.
25. Стратегии реагирования на риски: сравнительный анализ и выбор.
26. SWOT-анализ в планировании КВД: применение и результаты.
27. Программа конгрессно-выставочного мероприятия: разработка и факторы влияния.
28. Площадка для проведения мероприятия: требования и выбор.
29. Техническое задание для подрядчиков: составление и значение.
30. Информационное обеспечение мероприятия: структура и своевременность.

По дисциплине «Продвижение конгрессно-выставочных продуктов и услуг»:

1. Основные принципы современных методологий управления проектами.
2. Agile: ключевые принципы и применение в КВД.
3. Scrum: основные элементы и роль Scrum-мастера в КВД.
4. Lean: принципы бережливого производства в КВД.
5. PMBOK: структура и применение в управлении КВ-проектами.
6. Планирование проекта КВ-мероприятия: этапы и инструменты.
7. Организация проекта КВ-мероприятия: структура команды и процессы.
8. Контроль проекта КВ-мероприятия: методы и инструменты.
9. Завершение проекта КВ-мероприятия: оценка результатов и документация.
10. Специализированное программное обеспечение для управления проектами в КВД.
11. MS Project: возможности и применение в КВД.
12. Trello: организация задач и управление командой в КВД.
13. Asana: управление проектами и коммуникация в КВД.
14. Управление ресурсами КВ-проекта: планирование и распределение.
15. Управление сроками КВ-проекта: методы и инструменты.
16. Управление бюджетом КВ-проекта: контроль затрат и доходов.
17. Оценка рисков КВ-проекта: выявление и анализ.
18. Разработка стратегий по минимизации рисков в КВ-проекте.
19. Формирование команды проекта КВ-мероприятия: критерии и принципы.

20. Распределение ролей и обязанностей в команде КВ-проекта.
21. Мотивация персонала в КВ-проекте: материальные и нематериальные стимулы.
22. Стимулирование персонала в КВ-проекте: KPI и системы премирования.
23. Эффективная коммуникация в команде КВ-проекта: методы и инструменты.
24. Конфликты в команде КВ-проекта: причины и методы разрешения.
25. Цели участия организации в КВ-мероприятиях: определение и согласование.
26. Определение целевой аудитории для участия в КВ-мероприятиях: сегментация и анализ.
27. Презентации для КВ-мероприятий: структура и содержание.
28. Определение ключевых показателей эффективности (KPIs) участия в КВ-мероприятиях.
29. Видеоматериалы для КВ-мероприятий: форматы и содержание.
30. Создание привлекательного информационного портфеля: ключевые элементы.

По дисциплине «Копирайтинг и спичрайтинг»:

1. Понятие копирайтинга. Основные цели и задачи копирайтинга. Основные принципы.
2. Определение пресс-релиза. Виды пресс-релиза. Структура и содержание пресс-релиза.
3. Особенности жанра имиджевой статьи, ее виды, структура и содержание.
4. Определение понятия «пресс-кит», его цели. Варианты оформления пресс-кита. Структура пресс-кита.
5. Определение основных понятий: спичрайтинг, спичрайтер, спичрайтерский текст. Спичрайтинг как создание текста публичного выступления.
6. Работа над текстом выступления: создание базы для разработки собственно речи выступления и выбора стратегии взаимодействия с аудиторией; разработка структуры выступления, составление плана.
7. Создание текста выступления по схеме: вступление (установление контакта, акцент на теме и плане выступления), основная часть (тезисы и аргументы), заключение (резюме и призыв к действию); запоминание и репетиция.
8. Организация публичного выступления: пространство и время выступления; визуальные выступлениях; имидж оратора.
9. Техника выступления. Психологические приёмы работы с аудиторией, портрет целевой аудитории.
10. Основные технологии спичрайтинга.

По дисциплине «Технологии видеопроизводства в конгрессно-выставочной деятельности».

1. Назовите ключевые функции видео в конгрессно-выставочной деятельности.
2. Составьте техническое задание для съемки научной конференции: перечислите обязательные пункты для согласования с организаторами.
3. Сравните съемку на смартфон и профессиональную камеру для мероприятий.
4. Разработайте концепцию промо-ролика для международной книжной выставки с учетом целевой аудитории (издатели, библиотекари). Какие ключевые сообщения должны быть отражены?
5. Ключевые пункты технического задания для съемки конференции.
6. Назовите способы подготовки спикера к первому интервью.
7. Объясните принцип «8-секундного кадра».
8. Опишите процесс удаления фона с помощью хромакея.
9. Составьте чек-лист оборудования для съемки круглого стола (10 позиций).
10. Нестандартные способы съемки виртуального тура без 360-камеры.

Для проведения ГЭ выпускающей кафедрой разрабатываются экзаменационные билеты и утверждаются заведующим кафедрой. Экзаменационные билеты представляют собой комплексные задания, которые включают в себя 1 теоретический вопрос и 1 решение кейса.

3.4. Порядок проведения государственного экзамена.

Государственный экзамен по ОПОП ВО проводится в устной и/или письменной форме.

Срок проведения ГЭ определяются учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и календарным учебным графиком. Для проведения ГЭ формируется состав ГЭК, который утверждается приказом ректора университета.

Обучающиеся обеспечиваются перечнем основных разделов, тем и вопросов, выносимых на ГЭ. Для обучающихся проводятся консультации в соответствии с расписанием.

На подготовку письменного ответа отводится не менее одного астрономического часа.

На экзаменах может быть разрешено пользоваться справочниками, словарями, энциклопедиями и иной научной литературой.

Передача ГЭ с целью повышения положительной оценки не допускается.

3.5. Перечень литературы, разрешенной к использованию на государственном экзамене.

1. Справочники
2. Словари
3. Энциклопедии
4. Нормативно-законодательные акты в области конгрессно-выставочной деятельности.

В случае наличия у обучающегося сертификата (золотого, серебряного, бронзового) федерального интернет-экзамена бакалавров (далее - ФИЭБ) результаты ФИЭБ могут быть зачтены в качестве:

- результатов теоретической или практической части ГЭ;
- результатов ГЭ

на основании письменного заявления обучающегося на имя председателя ГЭК, представленного не позднее даты начала ГИА в соответствии с календарным учебным графиком.

Заявление обучающегося с визой заведующего выпускающей кафедрой передается в ГЭК и рассматривается ГЭК до начала проведения ГЭ. Решение, принятое ГЭК о зачете/отказе в зачете результатов ФИЭБ в качестве результата теоретической/практической части ГЭ/ ГЭ, доводится до сведения обучающегося перед началом ГЭ.

4. Выпускная квалификационная работа

4.1. Вид выпускной квалификационной работы (ВКР).

ВКР выполняется в виде бакалаврской работы.

4.2. Структура ВКР и требования к ее содержанию.

Выпускная квалификационная работа бакалавра должна содержать следующие обязательные разделы:

- титульный лист;
- план;
- введение (постановка задач, формулировка цели);
- основную часть (разделы, подразделы, пункты), включающую:
 - критический обзор литературы и состояния исследуемой области науки;
 - методы и инструментарий решения поставленной задачи;
 - результаты исследований, проведенных соискателем;
 - анализ полученных результатов;
- заключение (выводы);
- библиографию;
- приложения (при необходимости).

4.3. Примерная тематика и порядок утверждения тем ВКР.

Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ
для обучающихся направления 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Конгрессно-выставочная деятельность и иностранные языки

1. Коммуникативные стратегии управления проектом (на примере выставки).
2. Event-маркетинг и его возможности в выставочной деятельности.
3. Выставочная деятельность как инструмент формирования брендинговой стратегии для поддержания имиджа компании.
4. Информационное обеспечение выставочной деятельности с учетом использования интернет-ресурсов (на примере...).
5. Формирование и продвижение имиджа выставочного проекта с помощью информационно-рекламных материалов (на примере...).
6. Сервисно-информационное обеспечение научного мероприятия (на примере научной-конференции «...»).
7. Речевые стратегии и тактики взаимодействия и воздействия в деловой коммуникации в сфере сервиса (на примере...).
8. Интегрированные маркетинговые коммуникации в конгрессно-выставочной деятельности.
9. Реализация выставочного проекта (на примере...).
10. Стратегические принципы организации и проведения научных конгрессов.
11. Стратегические принципы организации и проведения торговопромышленных выставок.
12. Возникновение и развитие выставочных, конгрессных и корпоративных мероприятий: история, современность, тенденции.
13. Информационно-рекламное обеспечение и PR-сопровождение мероприятия на примере...).
14. Коммуникативное обеспечение работы компании на выставке.
15. Коммуникативные стратегии управления сервисной деятельностью.
16. Коммуникативные стратегии управления проектом (на примере конгресса).
17. Экспозиция музея и выставка в музее: взаимосвязь, общность, различия.
18. Специфика создания выставочной экспозиции.
19. Цели, формы, организационно-предметное обеспечение и методы участия организации в туристско-экскурсионных выставках.
20. Роль выставок в профессиональной сфере деятельности.
21. Выставка как составная часть туристско-экскурсионной работы.
22. Роль сопутствующих мероприятий, проводимых одновременно с выставками и ярмарками.
23. Основные характеристики выставки: их значение и взаимосвязь.
24. Условия эффективности ярмарки и выставки.
25. Основные характеристики выставок, проводимых в г. Тюмени.
26. Основные позиции выставочной стратегии фирмы.
27. Методы отстройки от конкурентов в конгрессно-выставочной деятельности.
28. Основные этапы проектирования и создания выставочной экспозиции.
29. Основные показатели эффективности участия организации в выставке.
30. Основные задачи дизайна выставочной экспозиции.
31. Обязательные и дополнительные услуги, предоставляемые организаторами выставки ее участникам.
32. Особенности видов перспективы и их использование в выставочном дизайне.
33. Роль освещения в дизайне выставочной экспозиции и используемые технические средства.
34. Композиция в выставочном дизайне.

35. Цели использования и информационная нагрузка данных антропометрии и эргономики в дизайнерском проектировании.
36. Формы организации зоны недоступности в выставочной экспозиции.
37. Основные мероприятия, осуществляемые участником выставки по итогам организации выставочной экспозиции.
38. Основные требования к композиции выставочных конструкций.
39. Особенности различных вариантов рабочего места в выставочном павильоне по отношению к потоку посетителей.
40. Требования к технике безопасности в выставочном павильоне.
41. Специфика организации конференции в программе выставки.
42. Организация презентации экспонента в рамках программы выставки.
43. Эффективная информационная и коммерческая деятельность в процессе выставки.
44. Содержание послевыставочной работы и ее значение для успешного результата участия в выставке.
45. Управление инновациями в конгрессно-выставочной деятельности.
46. Специфика освещения конгрессно-выставочной деятельности в средствах массовой информации.
47. Организация протокольных мероприятий во время проведения выставки.
48. Специфика обучения персонала для работы на выставках.
49. Особенности позиционирования организации, города, страны на выставочных форумах за рубежом.
50. Организация культурно-досуговых программ для участников выставочных мероприятий.
51. Характеристика экспозиционных площадей выставочных центров (на примере ...).
52. Символика как ресурс формирования имиджа выставочных товаров и услуг.
53. Использование символики в оформлении выставочных стендов.
54. Анализ работы на выставке и подготовка отчета стендиста.
55. Разработка портфельного текста стендиста.
56. Специфика рекламной деятельности на выставках и ярмарках.
57. Изучение достижений конкурентов на выставке.
58. Управление конгрессно-выставочной деятельностью.
59. Разработка проекта организации делового события в сфере конгрессно-выставочной деятельности.
60. Цифровая трансформация конгрессно-выставочной деятельности (на примере ...).

При выборе темы выпускной квалификационной работы обучающийся должен руководствоваться:

- ее актуальностью для конкретного хозяйствующего субъекта;
- научными интересами кафедры;
- возможностью доступа и получения фактических данных о результатах деятельности объекта исследования и готовностью руководства предприятия к сотрудничеству с обучающимся;
- собственными приоритетами и интересами, связанными с последующей профессиональной деятельностью;
- наличием необходимого объема информации для выполнения ВКР.

Обучающийся имеет право самостоятельно выбрать и обосновать тему выпускной квалификационной работы. Тема выпускной квалификационной работы согласуется с научным руководителем и утверждается заведующим кафедрой в установленном порядке.

Выбор тем выпускных квалификационных работ и их утверждение на заседании кафедры производится по регламенту, действующему в университете. После выбора темы ее название указывается в индивидуальном плане обучающегося и в его заявлении на утверждение темы и научного руководителя выпускной квалификационной работы, которое с подписью,

подтверждающей согласие научного руководителя, передается секретарю кафедры. После этого обучающемуся выдается задание на выполнение выпускной квалификационной работы.

Формулировка темы выпускной квалификационной работы и научный руководитель, утвержденные приказом директора института, подлежат изменению в исключительных случаях.

Приказ о закреплении тем и руководителей ВКР утверждается директором ИСОУ не позднее окончания первой промежуточной аттестации, в соответствии с календарным учебным графиком.

4.4. Порядок выполнения и представления в государственную экзаменационную комиссию ВКР.

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа оформляется в соответствии с локальным нормативным актом Университета - Методическим руководством по структуре, содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы бакалавров, специалистов, магистров гуманитарных и социально-экономических специальностей и направлений подготовки. Завершенная выпускная квалификационная работа предоставляется обучающимся руководителю не позднее чем за десять дней до установленных сроков защиты после проведенной проверки на заимствование (плагиат) на выпускающей кафедре и нормоконтроля. При необходимости выпускающая кафедра организует предварительную защиту ВКР не менее чем за две недели до защиты.

4.5. Порядок защиты ВКР.

Процесс защиты выпускной квалификационной работы регламентируется локальным нормативным актом Университета - Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования — программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры. В процессе защиты выпускной квалификационной бакалаврской работы обучающийся представляет доклад об основных результатах своей работы продолжительностью не более 15 минут, отвечает на вопросы членов комиссии по существу работы, а также на вопросы, отвечающие общим требованиям к профессиональному уровню выпускника, предусмотренные Федеральным государственным образовательным стандартом и основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Общая продолжительность защиты выпускной квалификационной работы (ВКР) бакалавра составляет 30 минут. За достоверность результатов, представленных в ВКР, ответственность несет обучающийся – автор выпускной квалификационной работы.

5. Критерии оценки знаний выпускников на ГИА

5.1. Критерии оценки знаний на государственном экзамене.

Критерии	Количество баллов
Глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета, дано возможное решение кейса или стратегия решения проблемы, изложены выводы; использование в необходимой мере в ответах на вопросы материалов всей рекомендованной литературы.	91-100 (отлично)
Твёрдые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы, дано возможное решение кейса или стратегия решения проблемы, не изложены выводы.	76-90 (хорошо)
Достаточно твёрдое знание и понимание основных вопросов программы; правильные и конкретные, без грубых ошибок ответ на поставленный вопрос, не указано возможное решение кейса.	61-75 (удовлетворительно)
Грубые ошибки в ответе, непонимание сущности излагаемых вопросов, отказ от сдачи экзамена.	меньше 61 (неудовлетворительно)

5.2. Критерии оценки знаний на защите ВКР.

Рейтинговая оценка выполнения и защиты ВКР бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис определяется как сумма баллов по каждому из обозначенных требований:

- нормоконтролем от 0 до 10 баллов;
- руководителем выпускной квалификационной работы от 0 до 45 баллов;
- Государственной аттестационной комиссией от 0 до 45 баллов.

Примерный рейтинговый расчет приведен в таблицах 1, 2, 3, 4.

Рейтинговая оценка выполнения и защиты выпускной квалификационной работы бакалавра, оцениваемая руководителем

Предъявляемые требования к выпускной квалификационной работе	Баллы
Соответствие содержания ВКР заявленной теме. Степень и полнота анализа теоретико-методологического материала, внутренней и внешней информации. Степень новизны и степень изучения и применения статистических и социологических методов сбора и анализа теоретического и практического материала по изучаемой проблематике в процессе	0-25

написания работы	
Использование (применение) информационных технологий (систем) в процессе разработки графических (иллюстрационных) материалов в ходе написания работы	0-5
Наличие в выпускной квалификационной работе практической новизны. Системность и логическая взаимосвязь всех разделов работы (проекта) друг с другом или с более общей задачей	0-5
Наличие в работе социально-политических, организационных, производственных, социально-технологических, социокультурных аспектов по исследуемой тематике	0-5
Качество анализа и правильность оформления литературы	0-5
Итого:	0-45

Рейтинговая оценка выполнения и защиты выпускной квалификационной работы, оцениваемая нормоконтролером

Предъявляемые требования к выпускной квалификационной работе	Баллы
Полнота и качество выполнения требований методических указаний по написанию выпускной квалификационной работы (проекта) и требований ГОСТа	0-10
Итого:	0-10

Рейтинговая оценка выполнения и защиты ВКР бакалавра, оцениваемая членами Государственной экзаменационной комиссии

Предъявляемые требования к выпускной квалификационной работе	Баллы
Соответствие содержания ВКР заявленной теме. Степень и полнота анализа теоретико-методологического материала, внутренней и внешней информации. Степень новизны и степень изучения и применения статистических и социологических методов сбора и анализа теоретического и практического материала по изучаемой молодежной проблематике в процессе написания работы	0-15
Использование (применение) информационных технологий (систем) в процессе разработки графических (иллюстрационных) материалов в ходе написания работы	0-10
Содержание доклада. Доклад обоснован, лаконичен, изложение свободное, умелое использование иллюстративного материала. Тема выпускной квалификационной работы (проекта) в докладе раскрыта	0-10
Ответы на вопросы. Ответы на дополнительные вопросы по теме диссертации лаконичные, обоснованные, полноценные	0-10
Итого:	0-45

Критерии оценки знаний на защите ВКР.

ОТЛИЧНО (91-100 баллов):

- работа выполнена на актуальную тему, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, содержательный анализ практического материала; характеризуется логичным изложением материала, с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;
- при защите работы обучающийся показал глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует знаниями, отвечающими профессиональному уровню выпускника по данному направлению и профилю подготовки, вносит обоснованные рекомендации;
- во время доклада использует качественный демонстрационный материал;
- свободно и полно отвечает на поставленные вопросы, как по существу работы, так и на вопросы, отвечающие общим требованиям к профессиональному уровню выпускника по

данному направлению подготовки;

- на работу имеются положительный отзыв руководителя.

ХОРОШО (76-90 баллов):

- работа выполнена на актуальную тему, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ практического материала. Характеризуется в целом последовательным изложением материала. Выводы по работе носят правильный, но не вполне развернутый характер;

- при защите обучающийся в целом показывает знания вопросов темы, оперирует знаниями, отвечающими профессиональному уровню выпускника по данному направлению и направленности подготовки, вносит свои рекомендации;

- во время доклада используется демонстрационный материал, не содержащий грубых ошибок;

- обучающийся без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы;

- ВКР позитивно характеризуется руководителем и оценивается на «хорошо».

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (61-75 баллов):

- работа выполнена на актуальную тему, содержит теоретическую основу и базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно полной проработкой темы ВКР. В работе просматривается непоследовательность изложения материала, представлены недостаточно обоснованные решения;

- в отзыве руководителя имеются замечания по содержанию работы и принятым конструктивным и организационно-технологическим решениям;

- при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы;

- обучающийся не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (менее 61 балла):

- работа выполнена не на актуальную тему, не содержит теоретического анализа и полных практических разработок;

- работа не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях и рекомендациях Университета;

- обучающийся не владеет знаниями по теме ВКР и не дает ответ на заданные вопросы.

6. Порядок подачи и рассмотрения апелляции

6.1. По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право подать апелляцию.

6.2. Порядок подачи и рассмотрения апелляции по результатам государственного экзамена.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

6.3. Порядок подачи и рассмотрения апелляции по результатам защиты выпускной квалификационной работы.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного

испытания.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

Лист согласования 00ДО-0000833753

Внутренний документ "2025_43.03.01_КВДб"

Документ подготовил: Зайцева Марина Николаевна

Документ подписал: Воронин Александр Владимирович

Серийный номер ЭП	Должность	ФИО	ИО	Результат	Дата	Комментарий
	Заведующий кафедрой имеющий ученую степень кандидата наук	Погорелова Светлана Давидовна		Согласовано	02.06.2025	
	Ведущий специалист		Руммо Екатерина Леонидовна	Согласовано	02.06.2025	
	Доцент, имеющий ученую степень кандидата наук (базовый уровень)	Мальцева Людмила Юрьевна		Согласовано	03.06.2025	