

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 31.01.2024 16:03:40
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«Тверской государственный университет»

Рассмотрено и рекомендовано
на заседании Ученого совета
исторического факультета
протокол № 4 от 25.12.2023



«УТВЕРЖДАЮ»:

Руководитель ООП

[Handwritten signature]
Смирнов С.Н.

«25» 12.2023

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социально-культурный сервис

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Тверь 2023 г.

I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис, (утвержден Приказом Минобрнауки от 8 июня 2017 г., № 514) (далее – ФГОС ВО) предусматривает сдачу государственного экзамена.

Программа разработана на основе «Положения о проведении государственной итоговой аттестации обучающихся по основным образовательным программам бакалавриата, магистратуры, специалитета в ТвГУ» (принято решением ученого совета 30 апреля 2020 г., протокол № 8).

II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Государственный экзамен проводится с целью выявления уровня соответствия выпускника требованиям ФГОС ВО к результатам освоения образовательной программы и его подготовленности к самостоятельной профессиональной деятельности.

В ходе государственного экзамена решаются следующие задачи:

- Углубление, систематизация, интеграция теоретических знаний и практических навыков;
- умение применять полученные знания при решении прикладных задач профессиональной деятельности;
- применение современных методов и подходов при решении проблем в исследуемой области;
- закрепление навыков планирования и проведения научного исследования, обработки научной информации,
- демонстрация навыков деловой коммуникации, аргументации своей точки зрения.

III. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫЕ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПРОДЕМОНСТРИРОВАНЫ ПРИ СДАЧЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности ;

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-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности;

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению;

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты в сфере сервиса;

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей;

ПК-4 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) предприятий питания;

ПК-5 Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами;

ПК-6 Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания;

ПК-7 Способен управлять процессом подготовки к участию в торгово-промышленной выставке организации экспонента;

ПК-8 Способен осуществлять проектную деятельность в сфере торгово-промышленной выставки;

ПК-9 Способен разрабатывать экскурсии;

ПК-10 Способен проводить экскурсии.

IV. ФОРМА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен состоит из двух видов испытаний: тестированию по УК – компетенциям и выполнению практических заданий на проверку сформированности ОПК и ПК – компетенций. Тест состоит из 30

вопросов. Длительность данной части экзамена – 1 час. Осуществляется в компьютерном классе.

Выполнение практической части экзамена (задания) проходит устно в специально-оборудованной аудитории в присутствии членов Комиссии. Во время подготовки к ответу студент имеет право пользоваться подготовленными материалами: нормативно-правовыми документами, визуальными материалами для демонстрации комиссии при проведении экскурсии, оборудованием.

Для подготовки к практическому заданию студенту дается 30 мин., ответ – 6 – 8 мин., ответы на вопросы – 10 мин.

V. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Социальная политика Екатерины II. Реформы Екатерины II. Социальная структура России во второй половине XVIII века. Проекты реформ. «Наказ Уложенной комиссии». Городская реформа. Значение реформ.

Социальный аспект реформ Александра II. «Великие реформы» Александра II. Отмена крепостного права. Военная реформа. Судебная реформа. Земская реформа. Реформы в сфере образования Социальный аспект реформ. Значение реформ.

Буржуазные революции в Европе в Новое время. Причины революций. Социальный аспект революционных преобразований. Взаимодействие сословий в период революций. Английская буржуазная революция и Великая Французская буржуазная революция: общие и особенные черты.

Конфликт как форма социального взаимодействия. Классификация конфликтов. Виды и типы конфликтов. Объект и предмет конфликта. Способы разрешения конфликтов: специфика их использования

Переговоры как способ разрешения конфликтов. Стратегии разрешения конфликта. Динамика развития конфликта. Проблема привлечения третьих лиц к разрешению конфликта. Переговоры: положительные и отрицательные аспекты их применения для разрешения конфликта. Виды переговоров.

Историко-культурные особенности цивилизаций Древнего Востока. Возникновение цивилизаций Древнего Востока. Проблема основания государственности. Культурные памятники древневосточных цивилизаций. Социальная структура. Цивилизации Древнего Египта и Древнего Междуречья: общие и особенные черты.

Историко-культурные особенности античных цивилизаций. Формирование античной цивилизационной модели. «Морские» цивилизации. Колонизация античной эпохи. Принципы государственного устройства. Культурные памятники античных цивилизаций. Социальная структура. Цивилизации Древней Греции и Древнего Рима: общие и особенные черты.

Принятие и распространение христианства на Руси. Древняя Русь в социально-историческом контексте. Центры древнерусского государства. Верование древних славян. Проблема выбора государственной религии. Крещение Руси. Интегрирующая роль христианства в развитии Древней Руси.

Реформы Петра I. Россия на рубеже XVII – XVIII веков. Проблема цивилизационного выбора. Направленность реформ Петра I. Реформы в градостроении и архитектуре. Преобразования быта и повседневной жизни. Значение реформ.

Основы здорового образа жизни. Образ жизни и его отражение в профессиональной деятельности. Здоровье человека как ценность.

Факторы его определяющие. Влияние образа жизни на здоровье. Здоровье и определяющие его факторы. Взаимосвязь физической культуры и образа жизни. Структура жизнедеятельности студентов и их личное отношение к здоровью. Здоровый образ жизни и его составляющие. Основные требования к организации здорового образа жизни. Рациональное питание, вредные привычки, основы закаливания, двигательная активность. Физическое самовоспитание и самосовершенствование в здоровом образе жизни. Критерии эффективности здорового образа жизни. Общая культура как условие формирования здорового образа жизни.

Роль и возможности физической культуры в обеспечении здоровья. Средства и методы профилактики утомления. Основы адаптации организма человека к физической деятельности, факторам окружающей среды. Воздействие физической культуры на жизнедеятельность человека. Двигательная активность и ее влияние на адаптационные возможности человека к физическим нагрузкам, при различных воздействиях внешней среды. Общие закономерности и динамика работоспособности в учебном году и основные факторы её определяющие. Регулирование работоспособности, профилактика утомления в отдельные периоды учебного года.

Организация доступной среды для обеспечения устойчивого развития общества. Базовые понятия в области формирования безбарьерной среды. Категории людей с ОВЗ. Федеральная программа «Доступная среда». Характеристика барьеров окружающей среды для людей с ОВЗ. Порядок обеспечения условий доступности предприятий социально-культурного сервиса: архитектурная доступность, информационная доступность.

Основные характеристики рынка. Материальное состояние населения, его структура, дифференциация и динамика. Потребление. Спрос.

Структура и объем покупательного фонда (баланс доходов и расходов населения). Основные виды рынков: массовый, популярный, индивидуальный.

Доходы и уровень рентабельности предприятия. Источники формирования дохода фирмы. Валовой доход и валовая прибыль предприятия. Сущность, источники формирования и механизм распределения прибыли. Рентабельность производства и предприятия в целом. Управление прибылью и рентабельностью.

Нравственное содержание в профессиональной деятельности работников сервиса. Понятие этики и морали. Моральные принципы в этике. Профессиональный долг в сервисной деятельности. Проявление коррупции в профессиональной деятельности. Нравственная сущность в клиентоориентированности.

Нравственная культура в профессиональной деятельности работников сферы сервиса. Понятие и структура нравственной культуры. Этика как основа нравственного воспитания работника сферы сервиса. Коррупционное поведение в профессиональной деятельности. Нравственная культура в клиентоориентированности.

Управление поведением людей на предприятиях сервиса. Понятие поведения. Типы поведения работников. Индивидуальные особенности человека, влияющие на его поведение в организации. Внешние факторы, влияющие на поведение. Коррупционное поведение работников и предотвращение проявления коррупции.

Управленческие коммуникации на предприятиях сервиса. Руководство подчиненными: методы и технологии управления людьми. Типы руководителей. Стили руководства. Подчиненные и их обязанности. Мотивация персонала. Способы вознаграждения персонала.

Предотвращение проявления коррупции в профессиональной деятельности.

Профилактика коррупционных правонарушений. Антикоррупционная политика государства. Виды коррупционных проявления. Коррупционные проявления в сфере сервиса. Цели и методы профилактики коррупционного поведения. Меры профилактики коррупции.

Принципы противодействия коррупции в Российской Федерации. Понятие коррупции. Основные принципы противодействия коррупции. Роль органов государственной власти и институтов гражданского общества в противодействии коррупции.

ВОПРОСЫ С ПРАКТИЧЕСКИМИ ЗАДАНИЯМИ

Информационные технологии в сервисе. Принципы электронизации и автоматизации учреждений. Использование информационных технологий на предприятиях сервиса. Документооборот в сервисных предприятиях. Инструментальные средства компьютерных технологий информационного обслуживания управленческой деятельности на сервисных предприятиях. (с практическим заданием)

Системы автоматизации гостиничных комплексов. Общее понятие системы автоматизации гостиничных комплексов. Основные программные продукты компаний HRS, Knowledge Engineering Industries Company, «Рексофт», «Сан-Сити»: история разработки, общая характеристика, область использования, интерфейс. (с практическим заданием)

Офисная организационная техника. Виды офисной организационной техники. Плоттер. Сканер. Копировальный аппарат. Принтер. Шредер. Многофункциональные устройства. Назначение и основные характеристики видов офисной техники. (с практическим заданием)

Функции управления в сервисной деятельности. Определение «функции управления». Общие функции управления – сущность и содержание: планирование, контроль, организация, распорядительство, координация, мотивация. Специфические функции управления. Взаимосвязь функций управления. (с практическим заданием)

Организационные отношения и управление организационными процессами в сервисной деятельности. Понятие организации в системе управления. Внутренняя и внешняя среда организации. Общая классификация организаций. Система управления и понятие управленческой структуры. Принципы построения управленческих структур. Типы оргструктур. (с практическим заданием)

Планирование как основа управления предприятий сервиса. Планирование как наука и вид управленческой деятельности. Методы планирования – общая характеристика: системный подход, комплексный подход, эксперимент, моделирование, методы специальных исследований. Классификация ресурсов планирования. (с практическим заданием)

Качество процессов оказания услуг. История развития систем управления качеством. Специфика продукта «сервисное обслуживание». Понятие и определение качества. Аспекты качества. Условия и факторы достижения качественного обслуживания. Основные направления в организации качественного обслуживания. Премии качества. Качество и конкуренция. (с практическим заданием)

Менеджмент качества. Системы менеджмента качества (ISO, TQM). Элементы системы управления качеством. 5 управленческих систем менеджмента качества. Цепочки качества. Основные принципы обеспечения качественного обслуживания. Программы. Пятиступенчатая модель анализа качества обслуживания. Механизм управления качеством

(общие подсистемы, специальные и обеспечивающие подсистемы). Проблемы внедрения и развития системы качества. (с практическим заданием)

Процесс принятия потребителем решения о покупке. Характеристика процесса принятия потребителем решения о покупке. Факторы влияния на процесс покупки. Этапы процесса потребительского решения: осознание потребителем потребности в товаре и информационный поиск, оценка и выбор потребителем покупательского решения, покупка как основное потребительское решение, поведение покупателя после покупки.

(с практическим заданием)

Удовлетворенность клиентов и методы ее измерения. Подходы к понятию «удовлетворенность». Удовлетворенность клиентов: цель изучения, уровни. Модель удовлетворенности потребителей. Методы измерения удовлетворенности: телефонный обзвон после приобретения товара/услуги, анкетирование, опросы фокус-групп, опрос менеджеров, работающих с клиентами, метод CSAT (балльная оценка), метод SERQUAL, индексы удовлетворенности покупателя NPS, CSI, CSAT. (с практическим заданием)

Стандартизация услуг. Цели и методы стандартизации. Государственное регулирование стандартизации. Виды стандартов. Оценка качества в сфере услуг. Стандартизация как метод защиты прав потребителей. (с практическим заданием)

Стандартизация в сфере экскурсионной деятельности. Экскурсионная услуга как объект стандартизации. Характеристика стандартов в сфере экскурсионного обслуживания. Защита прав потребителей в экскурсионном сервисе. (с практическим заданием)

Организационно-экономические основы предпринимательства в сервисе. Предпринимательство как особый вид профессиональной деятельности. Идеология и история развития предпринимательской деятельности. Типология и структура предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Организационные и государственно-правовые основы и формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Условия осуществления предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Субъекты и объекты предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Особенности развития и совершенствования малых предприятий в сфере сервиса. Формы государственной поддержки развития малого предпринимательства и их совершенствования. Социальная защита предпринимателей и охрана прав потребителей. (с практическим заданием)

Экономическая модель предприятия сервиса. Предприятие как субъект хозяйствования. Организационно-правовые формы и виды бизнеса (порядок учреждения индивидуального предпринимателя, хозяйственного товарищества и общества; признаки, классификация и группы юридических лиц). Экономическое обоснование деятельности и коммерческий (хозяйственный) расчет в бизнесе. Основы организации предпринимательской деятельности: важнейшие черты и содержание, формы и виды предпринимательства, концентрация производства, специализация и кооперирование предприятий, эффективность комбинирования. Предпринимательские риски: управленческий, финансовый, коммерческий, юридический, производственный. Контроль предпринимательской деятельности в сервисе (государственный и внутрихозяйственный контроль, аудит, инспекция и ревизия). (с практическим заданием)

Нормативные условия регулирования деятельности экскурсоводов в РФ. Правовое регулирование работы экскурсоводов. Отражение правового статуса деятельности экскурсоводов в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)». Порядок аттестации экскурсоводов. (с практическим заданием)

Страхование в сфере сервиса. Особенности страхования как вида услуг. Понятие страховой услуги. Потребитель услуги как объект страхования. Добровольное и обязательное страхование. Роль страхования в обеспечении защиты прав потребителя. (с практическим заданием)

Социокультурное обслуживание потребителей с ОВЗ. Социокультурный сервис: понятие, виды, функции. Предприятия социокультурного сервиса: понятие, виды, направления деятельности. Категории людей с ОВЗ. Требования к обеспечению доступности для людей с ОВЗ объектов и услуг, предоставляемых предприятиями социокультурного сервиса. Технологии организации социокультурного обслуживания людей с ОВЗ. (с практическим заданием)

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Базовые понятия в сфере сервиса. Классификация и характеристика потребностей. Место сервиса в жизнедеятельности человека. Виды сервисной деятельности. (с практическим заданием)

Сервисная деятельность как процесс обслуживания. Понятие «обслуживание», «контакта» и «контактной зоны». Виды контактных зон. Требования к пространству контакта. Основные правила обслуживания потребителей. Методы предоставления услуг и формы обслуживания.

Характеристика основных этапов обслуживания. (с практическим заданием)

Этика и этикет клиентских отношений в сервисной деятельности.

Понятие и сущность этики деловых отношений. Элементы деловой этики клиентских отношений. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Понятие и сущность этикета деловых отношений. Принципы делового этикета клиентских отношений. (с практическим заданием)

Формы устной деловой коммуникации в системе клиентских отношений.

Особенности устной деловой коммуникации. Основные формы устной деловой коммуникации в системе клиентских отношений. Преимущества и минусы устной коммуникации. Публичное выступление: цели, виды, особенности взаимодействия с аудиторией. Деловой разговор. Пресс-конференция. Презентация. Круглый стол. (с практическим заданием)

Деловые переговоры: подготовка и проведение.

Деловые переговоры как форма делового общения в системе клиентских отношений. Выявление области общих интересов с учетом требований потребителей. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации. Технологии ведения переговоров. Типы совместных решений. Завершение переговоров. (с практическим заданием)

Основные понятия теории потребностей человека.

Теория потребностей человека. Трактовка потребности в философском, экономическом, социальном и психологическом аспектах. Функции потребностей. (с практическим заданием)

Классификация потребностей человека. Виды потребностей в рамках философского подхода. Экономические потребности и блага. Психологические теории личности о человеке и его потребностях. (с практическим заданием)

Производственная структура предприятий общественного питания. Услуги питания: понятие, виды, требования. Характеристика и классификация предприятий общественного питания. Требования к предприятиям питания. Особенности производственно-торговой деятельности ПОП. (с практическим заданием)

Управление персоналом на предприятии питания. Современное состояние кадрового вопроса в сфере общественного питания. Классификация должностей сотрудников ПОП. Квалификационные требования. Поиск и отбор кадров для ПОП.

Адаптация и обучение (повышение квалификации) сотрудников ресторанного производства. Стимулирование деятельности персонала. Внешний вид персонала. (с практическим заданием)

Особенности банкетного обслуживания. Базовые понятия в сфере банкетного сервиса. Классификация банкетов. Банкет с полным обслуживанием официантами: разновидности, назначение, характеристика, особенности проведения. Банкет с частичным обслуживанием официантами: разновидности, назначение, характеристика, особенности проведения. Банкетная служба. Формы и методы обслуживания. Стандарты обслуживания. (с практическим заданием)

Услуги питания в системе гостиничного обслуживания. Понятие гостиницы и гостиничных услуг. Виды и категории гостиниц. Характеристика основных и дополнительных услуг. Виды услуг питания в

гостиничных предприятиях. Типы и характеристики предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы. Требования к содержанию и организации услуг питания гостиницами «без звезд», «одна звезда», «две звезды», «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд». Порядок предоставления услуг питания гостиницами. (с практическим заданием)

Меню как инструмент продаж. Меню: понятие, функции. Виды меню (а la carte, table d'hote, циклическое меню и др.). Разработчики меню блюд, винной, десертной карты. Требования к содержанию меню. Структура меню в зависимости от типа меню (меню блюд, винная карта) и специализации кухни. Художественное оформление меню. Обновление меню. Принципы составления детского, постного, сезонного, спортивного меню. Правила работы официанта с меню (подача меню гостю, описание блюд и др.). (с практическим заданием)

Барьеры в деловом общении и пути их преодоления. Сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров во взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами. Основные причины барьеров. Пути преодоления основных коммуникативных барьеров. Умение слушать как условие эффективного общения. Типы слушания: рефлексивное и нерефлексивное. Роль обратной связи в общении с потребителями и заинтересованными сторонами. (с практическим заданием)

Невербальное общение в деловой коммуникации. Роль невербальных средств в общении с партнерами и клиентами, в разрешении проблемных ситуаций. Основы невербального общения: понятие, функции. Классификация невербальных средств общения: кинесические (поза, жесты, мимика, походка, взгляд), такесические (прикосновения,

рукопожатия, поглаживания), проксемические (дистанция, ориентация).
Характеристика жестов в деловом общении. (с практическим заданием)

Критика и комплименты во взаимодействии с потребителями и партнерами. Роль критики во взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами. Виды критики в деловом общении. Конструктивная и деструктивная критика. Позитивная критика. Установки на восприятие критики. Приемы для снижения негативного воздействия замечаний. Функции комплимента в деловом общении. Применение комплиментов для делового взаимодействия. (с практическим заданием)

Работа с жалобами в сфере ресторанного обслуживания. Жалоба как форма взаимодействия клиента и ресторанного предприятия. Виды жалоб на предприятиях общественного питания. Регистрация и учет жалоб и претензий. Порядок и сроки ответа на жалобу потребителя. (с практическим заданием)

Организация деятельности кейтеринговой компании. Кейтеринговая компания: понятие, цель и задачи. Требования к кейтеринговым компаниям. Типы организационных структур кейтеринговых компаний. Ресурсы кейтеринговых компаний. Документационное обеспечение деятельности кейтеринговых компаний. (с практическим заданием)

Служба питания гостиниц и иных средств размещения. Роль службы питания в гостиничном предприятии. Служба питания гостиницы: функции, взаимосвязь с другими службами. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов. Функциональные обязанности персонала службы питания. (с практическим заданием)

Технология обслуживания гостей предприятий питания в гостиницах. Формы и методы обслуживания на предприятиях питания в отелях. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса

предприятия питания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Обслуживание официантами и самообслуживание. Особенности предоставления услуг питания в гостиничных номерах. Правила обслуживания гостей в номерах. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. (с практическим заданием)

Технологии организации участия предприятия в торгово-промышленной выставке. Выставочная деятельность как инструмент маркетинга, рекламы и продвижения на рынке. Выбор торгово-промышленной выставки и определение целей участия в выставке. Основные этапы организации участия предприятия в выставке. Отбор и подготовка персонала для работы на стенде. Документационное обеспечение участия в выставке. (с практическим заданием)

Организация обслуживания на выставочном стенде. Основные понятия выставочного обслуживания. Характеристика выставочных стендов. Стендовые услуги. Персонал стенда. Требования к стендисту и формы его подготовки к работе на выставке. Техническая работа стендиста на выставке. Документационное обеспечение работы стендиста. Особенности обслуживания разных типов посетителей. (с практическим заданием)

Торгово-промышленные выставки как событийное мероприятие. Определение «событийное мероприятие». Требования к событийным мероприятиям. Признаки событийных мероприятий. Планирование и организация участия в выставочных мероприятиях. (с практическим заданием)

История Тверского княжества как ресурс для разработки экскурсий. Образование Тверского княжества. Усиление Тверского княжества в

конце XIII – начале XIV вв. Антиордынское восстание в Твери в 1327 г. и его историческое значение. Тверские удельные княжества и возникновение великого Тверского княжества. Борьба Москвы с Тверью за политическое преобладание в процессе объединения русских земель во второй половине XIV в. Политический, экономический и культурный расцвет Твери в последней четверти XIV в. Тверское княжество в XV веке. Культура Тверского края в XIII – XV вв. (с практическим заданием)

Тверской край в правление Екатерины II. Екатерина II и Тверской край. Пожар 1763 года и перестройка Твери. Городская и губернская реформы. Градостроительная деятельность Екатерины II. Архитектурные памятники XVIII века в Тверской области. (с практическим заданием)

Подготовка экскурсионной документации. Основные требования к подготовке экскурсионной документации. Подбор информации по теме экскурсии. Карточки (паспорта) объектов. Назначение и подготовка контрольного текста экскурсии. Индивидуальные тексты экскурсоводов. Методическая разработка. Схема (карта) маршрута. «Портфель экскурсовода». Дополнительные материалы, привлекаемые для подготовки экскурсии. Утверждение материалов и допуск к экскурсии. (с практическим заданием)

Анимационные технологии в экскурсионной деятельности. Сущность анимации в экскурсионном обслуживании. Функции и виды анимационной деятельности в экскурсионном обслуживании. Этапы подготовки анимационного сопровождения экскурсий. Игра как элемент анимационного сопровождения экскурсий. Театрализация как одна из форм проведения экскурсий. Приемы вовлечения участников в театрализованное действие. (с практическим заданием)

Технологический процесс создания анимационных программ. Этапы подготовки и проведения анимационной программы. Основные методы, применяемые в технологии создания анимационных программ. Особенности анимационных программ. Этапы разработки творческого замысла. Основные приемы монтажа. Структура композиции анимационной программы. Виды сценариев. (с практическим заданием)

Музей как объект экскурсионного сервиса. Генезис понятия и функций музея. Классификация музеев по характерным признакам и профилю. Музейный предмет и его свойства. Направления деятельности музея: научно-исследовательская, фондовая, экспозиционно-выставочная, культурно-образовательная. Современные формы музейной работы с разными категориями посетителей. Экскурсия как форма музейной коммуникации. (с практическим заданием)

Музейные экскурсионно-анимационные программы.

Понятие и отличительные особенности музейной экскурсии. Классификация музейных экскурсий. Технология разработки музейной экскурсии. Особенности экскурсионного обслуживания разных категорий посетителей. Виды музейных анимационных программ. Технология разработки и проведения музейной программы. (с практическим заданием)

Показ в экскурсии. Показ объекта. Его задачи. Условия показа. Соотношение созерцания, осмотра и показа в экскурсии. Последовательность действий экскурсовода при показе объекта. Ступени показа. Виды показа. Особенности показа на экскурсии. (с практическим заданием)

Рассказ в экскурсии. Основные требования к рассказу в экскурсии. Задачи рассказа. Определение предмета в рассказе. Трансформация рассказа в зрительные образы. Процесс становления экскурсии. 5 уровней становления этого процесса. Нарастание экскурсионной ситуации. Активизация экскурсионного объекта. (с практическим заданием)

Техника ведения экскурсии. Организация работы экскурсовода с группой. Темп передвижения экскурсии, его значение. Использование микрофона. Работа при отсутствии микрофона. Использование свободного времени в течение экскурсии. Ответы на вопросы экскурсантов. (с практическим заданием)

Особые методические приемы проведения экскурсии. Активизация экскурсантов как важнейшее условие эффективности экскурсии. Выбор особых методических приемов проведения экскурсии. Характеристика особых приемов проведения экскурсии. (с практическим заданием)

Работа с жалобами в сфере экскурсионного обслуживания. Специфика жалоб и претензий клиентов в сфере экскурсионного обслуживания. Независимая оценка качества исполнения услуги. Порядок реагирования на претензии клиента во время экскурсионного обслуживания. Подготовка ответа на жалобу. (с практическим заданием)

VI. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017261.html>
2. Арсеньев Ю. Н. Управление персоналом: Технологии : учебное пособие / Ю.Н. Арсеньев, С.И. Шелобаев, Т.Ю. Давыдова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 192 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00842-2. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114558](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114558)

3. Архипова Ольга Валерьевна. Организация конгрессно-выставочной деятельности: учебное пособие. СПб., 2014.
4. Банкеты и приемы [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс / сост.: О. М. Сергачева, И. В. Изосимова. Красноярск, 2018. Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=17552>
5. Банкеты и приемы [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / сост.: И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. Красноярск, 2017. Режим доступа: <http://Lib3.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/u64/i-709434062.pdf>
6. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник. М., 2015. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230055>
7. Виноградова С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С. Электрон. текстовые данные. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. 208 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712>
8. Всемирная история : учебник / Г.Б. Поляк, А.Н. Маркова, И.А. Андреева и др. ; под ред. Г.Б. Поляка, А.Н. Марковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 887 с. : ил. - (Cogito ergo sum). - ISBN 978-5-238-01493-7; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114540>
9. Всемирная история : учебник / Г.Б. Поляк, А.Н. Маркова, И.А. Андреева и др. ; под ред. Г.Б. Поляка, А.Н. Марковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 887 с. : ил. - (Cogito ergo sum). - ISBN 978-5-238-01493-7; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114540>
10. География туризма: Учебное пособие / П.В. Большаник. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-261-2. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=537957>

11. Деловое общение: Учеб.пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. 4-е изд. М.: Изд.-торг.корпорация «Дашков и К», 2011.
12. Джум Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: учебное пособие. М., 2015. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=5048885>
13. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учеб. пособие. М., 2014.
14. Зиганшин, И.И. Краеведение : учебное пособие / И.И. Зиганшин, Б.Г. Кадыров ; Институт экономики, управления и права (г. Казань). - 2-е изд., доп. - Казань : Познание, 2014. - 216 с. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-8399-0489-7; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364239>
15. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.А. Казакевич. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 186 с. - ISBN 978-5-4383-0039-7. -[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225942>
16. Кондратенко Е.А. Событийный менеджмент: учебное пособие. – Барнаул: Азбука, 2011. – 142 с.
17. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
18. Малько, А. В. Правоведение : учебник / А. В. Малько, В. В. Субочев. — Москва: Норма: ИНФРА-М, 2020. 304 с. // <https://znanium.com/catalog/product/1105866> ;
19. Мальшина Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А. Электрон. текстовые данные. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. 252 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845>. ЭБС «IPRbooks».

20. Матолыгина Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие. СПб., 2013.
21. Матюхин, А.В. История России: учебник / А.В. Матюхин, Ю.А. Давыдова, Р.Е. Азизбаева ; под ред. А.В. Матюхина. 2-е изд., стер. Москва: Университет «Синергия», 2017. 337 с. : ил. (Университетская серия). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4257-0273-9; То же [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455427>
22. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016; То же [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>
23. Полонский А.М. Информационные технологии в сервисе: Учебное пособие. СПб., 2007. [Эл. ресурс] // URL: <http://www.znaniium.com>
24. Правоведение: учебник для вузов / В. А. Белов [и др.]; под ред. В. А. Белова, Е.А. Абросимовой. – 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2022. - 414 с. // <https://urait.ru/viewer/pravovedenie-493653#page/2>
25. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов. М., 2015.
26. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник / М. Райли. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 191 с. : ил. - (Зарубежный учебник). ISBN 5-238-00873-2. -[Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557>
27. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, др. Ставрополь: СКФУ, 2015; То же [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>
28. Стребкова Л. Н. Основы предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Стребкова Л.Н. Электрон. текстовые данные. Новосибирск: Новосибирский государственный

- технический университет, 2014. 112 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44984>.— ЭБС «IPRbooks»
29. Сычев Юрий Николаевич. Безопасность жизнедеятельности: Учебное пособие / Сычев Юрий Николаевич. Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 204 с
30. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.]. Электрон. текстовые данные. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. 287 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21008>
31. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса. М., 2014.
32. Фоминых И.Л., др. Технология и организация услуг питания: банкетные услуги. Владивосток, 2015
33. Хайретдинова Н. Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. 176 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-88469-739-3. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128)

VII. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Государственный экзамен нацелен на определение уровня усвоения студентами материала, предусмотренного рабочими программами дисциплин учебного плана, по которым проводится государственный экзамен, и соответствия знаний и компетенций студента требованиям к выпускнику, предусмотренным ФГОС ВО. Преподаватели учебных дисциплин, соответствующих разделам государственного экзамена

принимают непосредственное участие в формировании перечня вопросов и составлении содержания его разделов.

Ответы студентов на все поставленные вопросы и правильность решенной задачи заслушиваются членами ГЭК, каждый из которых выставляет в индивидуальную ведомость оценки по государственному экзамену каждому из студентов. Результирующая оценка знаний студента на государственном экзамене выводится по частным оценкам членов ГЭК. В случае равного количества голосов мнение председателя ГЭК или его заместителя является решающим.

Тестовая часть государственного экзамена оценивается следующим образом:

85-100 % правильных ответов – «отлично»

70-84% - «хорошо»

40-69% - «удовлетворительно»

Формирование оценки по практической части осуществляется с использованием критериальной системы оценки знаний студентов.

Оценка «отлично» выставляется государственной экзаменационной комиссией в том случае, если в ходе ответа экзаменационного билета продемонстрировано безупречное знание фактического материала, владение теорией вопросов. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры. Задача решена верно.

Оценка «хорошо» выставляется государственной экзаменационной комиссией в том случае, если ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено. Задача решена верно.

Оценка «удовлетворительно» выставляется государственной экзаменационной комиссией в том случае, если ответ правильный в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях. Задача не решена.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется государственной экзаменационной комиссией в том случае, если в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы. Задача не решена.

VIII. ПРИМЕРЫ ЗАДАНИЙ:

А) тестовые задания

1	А	Переговоры, ориентированные на конфронтационный тип поведения, называются А) позиционный торг Б) маскировочные переговоры В) скрытные переговоры Г) мнимые переговоры	Правильно/ неправильно
2	БГ	Личностными элементами конфликта являются А) уровень дохода Б) черты характера В) социальное положение Г) этические ценности	Правильно/ неправильно
3	А	Укажите существующие тактики разрешения конфликта А) тактика ухода Б) тактика эскалации В) тактика упразднения Г) тактика компромисса	Правильно/ неправильно
4	Б	В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента: А) «выигрыш – выигрыш»; Б) «выигрыш – проигрыш»; В) «проигрыш – проигрыш»; Г) «проигрыш – выигрыш»	Правильно/ неправильно
5	Б	Что должно лежать в основе служебных контактов? А) взаимный интерес; Б) интересы дела; В) личная выгода; Г) собственные амбиции	Правильно/ неправильно
6	Г	Что было характерной чертой развития культуры во второй половине XVIII в.: А) запрет на создание крепостных театров; Б) издание научных и литературных журналов во всех губернских городах; В) утверждение реализма в живописи;	Правильно/ неправильно

		Г) приход классицизма на смену барокко в архитектуре.	
7	В	Термин «эпоха дворцовых переворотов» относится к: А) XVI в. Б) XVII в. В) XVIII в. Г) XIX в.	Правильно/ неправильно
8	БГВА	Определите очередность прихода к власти политических группировок в период Великой Французской буржуазной революции А) термидорианцы Б) фельяны В) якобинцы Г) жирондисты	Правильно/ неправильно
9	2	Невербальные средства, играющие большую роль в межкультурном общении, это: 1) переписка, приказы, распоряжения, служебные записки; 2) жесты, мимика, телодвижения, одежда, взгляды; 3) использование национального языка как средства общения; 4) всё вышеперечисленное	Правильно/ неправильно
10	1,3,5	К основным барьерам кросскультурного общения относятся (выберите не менее 2 вариантов): 1) Этноцентризм 2) «Культурный шок» 3) Стереотипное восприятие 4) Уровень экономического развития 5) Воспитание	Правильно/ неправильно
11	АБ	Выберите страны с высоким индексом "коллективизма": а) Китай б) Япония в) США г) Индия д) Великобритания е) Германия	Правильно/ неправильно
12	В	Рациональное использование рабочего времени руководителя как процесс не включает а. составление оперативных планов работы самого менеджера и коллектива б. контроль, учет и анализ результатов	Правильно/ неправильно

		<p>затрат рабочего времени прошлых периодов</p> <p>в. популяризацию реализуемых решений в коллективе</p> <p>делегирование полномочий.</p>	
13	АБ	<p>К методам планирования времени руководителя относятся:</p> <p><i>Укажите не менее двух вариантов</i></p> <p>а. метод «Альпы»</p> <p>б. принцип Эйзенхауэра</p> <p>в. SWOT-анализ</p> <p>XYZ -анализ</p>	<p>Правильн</p> <p>о/</p> <p>неправил</p> <p>ьно</p>
14	АБ	<p>Недельный план менеджера должен отвечать таким основным требованиям, как:</p> <p><i>Укажите не менее двух вариантов</i></p> <p>а. достаточная конкретность, но без лишней детализации</p> <p>б. обеспечение личного рабочего времени менеджера</p> <p>в. приоритет затрат времени на привлекательный для менеджера вид деятельности</p> <p>жесткое планирование времени</p>	<p>Правильн</p> <p>о/</p> <p>неправил</p> <p>ьно</p>
15	А	<p>В соответствии с поведенческой теорией К. Левина, руководитель который раскрывает суть проблемы, дает указания, оценивает предложения, принимает решения, является:</p> <p>а. демократом</p> <p>б. автократом</p> <p>в. либералом</p> <p>бюрократом</p>	<p>Правильн</p> <p>о/</p> <p>неправил</p> <p>ьно</p>
16	Б	<p>В менеджменте заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчиненных, вышестоящего руководства и коллег по работе, называется:</p> <p>а. властью</p> <p>б. авторитетом</p> <p>в. влиянием</p> <p>лидерством</p>	<p>Правильн</p> <p>о/</p> <p>неправил</p> <p>ьно</p>
17	А	<p>Карьера как стратегия – это:</p> <p>а. Такой способ организации карьеры, который, с одной стороны, обеспечивает оптимальное использование движущих механизмов, а с другой – ослабляет действие факторов</p>	<p>Правильн</p> <p>о/</p> <p>неправил</p>

		<p>торможения. Стратегической целью является обеспечение устойчивости карьерного процесса;</p> <p>б. Такой способ карьеры, который, несмотря на различные обстоятельства, в том числе и негативные, способствует обязательному удовлетворению потребностей человека.</p> <p>Такой способ карьеры, который способен удовлетворить потребности человека во власти.</p>	<p>бно</p>
18	А	<p>Принцип соразмерности в карьере означает, что:</p> <p>а. Скорость карьерного продвижения поддерживается соразмерностью с общим движением группы, производственной команды. Именно такое движение обеспечивает устойчивость;</p> <p>б. Соотношение размера заработной платы лидера с заработной платой высшего руководства.</p> <p>Достижение максимального успеха в жизни за минимально короткий срок.</p>	<p>Правильн о/ неправил бно</p>
19	В	<p>Наиболее достоверным методом оценки способностей кандидата выполнять работу, на которую он будет нанят, является:</p> <p>а) психологические тесты;</p> <p>б) проверка знаний;</p> <p>в) проверка профессиональных навыков;</p> <p>г) графический тест;</p> <p>д) астрологический прогноз</p>	<p>Правильн о/ неправил бно</p>
20	В	<p>Личностные особенности сотрудника, необходимые для успешного выполнения деятельности, сформулированы в:</p> <p>а) должностной инструкции;</p> <p>б) описании рабочего места;</p> <p>в) профессиограмме;</p> <p>г) гистограмме;</p> <p>д) карьерограмме</p>	<p>Правильн о/ неправил бно</p>
21	А	<p>Основным средством физической культуры являются:</p> <p>А) физические упражнения;</p> <p>Б) оздоровительные силы природы;</p> <p>В) гигиенические факторы;</p> <p>Г) спортивное оборудование и инвентарь: тренажеры, гири, гантели, штанга, мячи.</p>	<p>Правильн о/ неправил бно</p>
22	А	<p>Физическая подготовка - это:</p> <p>А) процесс развития физических качеств и</p>	<p>Правильн</p>

		<p>овладения движениями;</p> <p>Б) результат изменения морфологических и функциональных показателей развития человека, достигнутый в результате занятий физическими упражнениями;</p> <p>В) это процесс совершенствования физических качеств и формирования тех двигательных умений и навыков, которые отвечают специфике избранного вида спорта или выбранной профессии.</p> <p>Г) целенаправленное воздействие на развитие физических качеств человека посредством нормированных физических нагрузок.</p>	о/ неправильно
23	Г	<p>Процесс совершенствования физических качеств и формирования жизненно необходимых двигательных умений и навыков, направленных на всестороннее и гармоничное физическое развитие человека называется:</p> <p>А) физическим развитием;</p> <p>Б) специальной физической подготовкой;</p> <p>В) физической подготовленностью;</p> <p>Г) общей физической подготовкой.</p>	Правильно о/ неправильно
24	С	<p>При эвакуации пешим порядком формируются колонны численностью отчеловек.</p> <p>А. 50 до 100;</p> <p>В. 100 до 500;</p> <p>С. 500 до 1000;</p> <p>Д. 1000 до 1500.</p>	Правильно о/ неправильно
25	Д	<p>К одноразовым средства индивидуальной защиты относятся:</p> <p>А. респиратор (Р-2);</p> <p>В. гражданский противогаз (ГП-7);</p> <p>С. детский противогаз (ДП-6м);</p> <p>Д. ватно-марлевая повязка</p>	Правильно о/ неправильно
26	А	<p>К основным помещениям убежища относятся:</p> <p>А. помещение для укрываемых людей;</p> <p>В. кладовая для продуктов;</p> <p>С. фильтровентиляционное помещение;</p> <p>Д. пункт управления ГО.</p>	Правильно о/ неправильно
27	В	<p>Комплекс работ по дезактивации, дегазации и дезинфекции зараженных поверхностей – это</p> <p>А. частичная санитарная обработка;</p>	Правильно о/

		В. обеззараживание; С. санитарная обработка; D. полная санитарная обработка.	неправильно
28	А	Основной формой финансового контроля, которая имеет целью установить степень финансовой законности на каком-либо объекте, является: А. ревизия В. обследование анализ	Правильно/ неправильно
29	А	Каким принципом инвестиционной деятельности обусловлено право инвестора самостоятельно определять порядок, форму, объем, сферу и методы инвестирования? А. принципом свободы инвестирования В. принципом государственного регулирования принципом плановости	Правильно/ неправильно
30	А	Обязаны ли организации разрабатывать и принимать меры по предупреждению коррупции: • обязаны • не обязаны • С. обязаны в случаях, когда ранее в организации уже был установлен факт коррупционного правонарушения	Правильно/ неправильно

Б) Примеры вопросов с практическими заданиями

1. Барьеры в деловом общении и пути их преодоления

Сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров во взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами. Основные причины барьеров. Пути преодоления основных коммуникативных барьеров. Умение слушать как условие эффективного общения. Типы слушания: рефлексивное и нереплексивное. Роль обратной связи в общении с потребителями и заинтересованными сторонами.

Задание:

Приведите пример возможного семантического барьера в работе сотрудника сервисного предприятия и клиента. Дайте рекомендации для преодоления подобного барьера.

Подготовка экскурсионной документации

Основные требования к подготовке экскурсионной документации. Подбор информации по теме экскурсии. Карточки (паспорта) объектов. Назначение и подготовка контрольного текста экскурсии. Индивидуальные тексты экскурсоводов. Методическая разработка. Схема (карта) маршрута. «Портфель экскурсовода». Дополнительные материалы, привлекаемые для подготовки экскурсии. Утверждение материалов и допуск к экскурсии.

Задание:

Отберите экскурсионные объекты для тематической экскурсии по Твери «Любимая игрушка Екатерины Великой» и составьте карточки (паспорта) 3 объектов.