Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дрожжина Светлана Владимировна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.10.2026 08:31:08
Уникальный программный ключ:
7bfbf7f58f4af5b6ed3db5d74de97abcba6ff48e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»
(ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
_____Дрожжина С.В.
«____» _____2025 г.

ПРОГРАММА

государственного экзамена

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

(Профиль: Социально - культурный сервис)

квалификация – бакалавр

Донецк 2025 г.

Составители:

Доцент, к.э.н. Дегтярева Я.В. _____,

Доцент, к.э.н. Куценко Е.В. _____,

Доцент, к.э.н. Кривонос А.А. _____,

Ст. преподаватель Дыбок В.В. _____.

Утверждено на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол № 7 от 14.10 2025 г.

Зав. кафедрой _____ Дегтярева Я.В.

Одобрено Ученым советом факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

Протокол № 3 от 27.10 2025 г.

Председатель _____ Кощавка И.В.

Одобрено Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол № 3 от 29.10 2025 г.

Председатель _____ Крылова Л.В.

Содержание

1. Общие положения 4

2. Порядок проведения государственного экзамена 10

3. Перечень учебных дисциплин, включенных в государственный экзамен 11

4. Содержание учебных дисциплин, включенных в государственный экзамен 11

5. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен 15

6. Критерии оценивания ответов студентов на государственном экзамене 19

7. Список рекомендованной литературы: 22

7.1. Основная литература 22

7.2. Дополнительная литература 23

7.3. Электронные ресурсы 23

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Заключительным и обязательным этапом подготовки бакалавров является государственный экзамен, направленный на установление соответствия уровня подготовки выпускников требованиям государственного образовательного стандарта высшего образования.

Целью государственного экзамена является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС ВО.

Программа государственного экзамена разработана согласно:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в редакции от 17.02.2023);

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 (с изменениями и дополнениями);

- Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (с изменениями, внесенными приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 02.03.2023 № 244);

– Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (с изменениями, внесенными приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 27.03.2020 № 490);

- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования-программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (ПП-2-248/УН, редакция 1), утвержденного приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» от 31.10.2023 № 556 оп;

- Порядок разработки и утверждения основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата (магистратуры, специалитета) (ПП 2-143/УН, редакция 5) утвержденного приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» от 31.10.2023 № 556 оп;

- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (ПП-2-150/УН, редакция 4) утвержденного приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» от 31.10.2023 № 556 оп.

В результате изучения комплекса учебных дисциплин, вынесенных на государственный экзамен, у обучающихся должны быть сформированы компетенции и индикаторы их достижения:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК-1$_{УК-1}$ Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. ИДК-2$_{УК-1}$ Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИДК-3$_{УК-1}$ Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. ИДК-4$_{УК-1}$ Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности ИДК-5$_{УК-1}$ Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
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	ИДК-1$_{УК-2}$ Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ИДК-2$_{УК-2}$ Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИДК-3$_{УК-2}$ Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИДК-4$_{УК-2}$ Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1$_{УК-3}$ Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде ИДК-2$_{УК-3}$ Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). ИДК-3$_{УК-3}$ Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата ИДК-4$_{УК-3}$ Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	ИДК-1$_{УК-4}$ Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

государственном и иностранном(ых) языке	ИДК-2$_{УК-4}$ Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках ИДК-3$_{УК-4}$ Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. ИДК-4$_{УК-4}$ Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИДК-5$_{УК-4}$ Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИДК-1$_{УК-5}$ Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. ИДК-2$_{УК-5}$ Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. ИДК-3$_{УК-5}$ Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИДК-1$_{УК-6}$ Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. ИДК-2$_{УК-6}$ Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИДК-3$_{УК-6}$ Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИДК-4$_{УК-6}$ Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата. ИДК-5$_{УК-6}$ Демонстрирует интерес к учебе и использует

	предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	ИДК-1$_{УК-7}$Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни ИДК-2$_{УК-7}$Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.
УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	ИДК-1$_{УК-8}$Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. ИДК-2$_{УК-8}$Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. ИДК-3$_{УК-8}$Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. ИДК-4$_{УК-8}$Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-1}$ Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. ИДК-2$_{ОПК-1}$ Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность. ИДК-3$_{ОПК-1}$ Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИДК-1$_{ОПК-2}$ Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-2$_{ОПК-2}$ Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-3$_{ОПК-2}$ Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1$_{ОПК-3}$ Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. ИДК-2$_{ОПК-3}$ Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИДК-3$_{ОПК-3}$ Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать	ИДК-1$_{ОПК-4}$ Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов ИДК-2$_{ОПК-4}$ Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в

продажи и продвижение сервисных продуктов	том числе с помощью онлайн и интернет технологий. ИДК-3$_{ОПК-4}$ Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИДК-1$_{ОПК-5}$ Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно экономические показатели сервисной деятельности. ИДК-2$_{ОПК-5}$ Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-6}$ Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ИДК-2$_{ОПК-6}$ Обоснованно применяет нормативно правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ИДК-3$_{ОПК-6}$ Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ИДК-4$_{ОПК-6}$ Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИДК-1$_{ОПК-7}$ Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ИДК-2$_{ОПК-7}$ Соблюдает положения нормативно правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ИДК-1$_{ПК-1}$ Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение. ИДК-2$_{ПК-1}$ Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ИДК-3$_{ПК-1}$ Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.
ПК-2. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий сервиса для обоснования эффективных управленческих решений	ИДК-1$_{ПК-2}$ Осуществляет сбор и анализ данных о затратах предприятия и его подразделений. ИДК-2$_{ПК-2}$. Участвует в составлении сметы и формировании стоимости различных видов услуг. ИДК-3$_{ПК-2}$. Организует оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений. ИДК-4$_{ПК-2}$ Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности подразделений предприятий сервиса.
ПК-3. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ИДК-1$_{ПК-3}$ Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ИДК-2$_{ПК-3}$ Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ИДК-3$_{ПК-3}$ Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении

	технологического процесса
ПК-4. Способен к организации продаж различного вида услуг на основе современных рыночных технологий	ИДК-1$_{ПК-4}$ Осуществляет оценку и анализ программ продаж сервисного продукта. ИДК-2$_{ПК-4}$ Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики предприятия. ИДК-3$_{ПК-4}$ Осуществляет проведение мероприятий по продаже сервисного продукта с использованием современных технологий
ПК-5. Способен к продвижению сервисного продукта с использованием современных информационных технологий	ИДК-1$_{ПК-5}$ Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2$_{ПК-5}$ Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3$_{ПК-5}$ Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4$_{ПК-5}$ Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.
ПК-6. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ИДК-1$_{ПК-6}$ Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ИДК-2$_{ПК-6}$ Применяет методы управления проектами ИДК-3$_{ПК-6}$ Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-7. Готов самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования услуг	ИДК-1$_{ПК-7}$ Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для решения задач проектирования сервисных услуг. ИДК-2$_{ПК-7}$ Обеспечивает использование актуальной и полноценной информации в процессе проектирования сервисной деятельности. ИДК-3$_{ПК-7}$ Обеспечивает информационное сопровождение проектов на всех этапах проектирования.
ПК-8. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1$_{ПК-8}$ Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2$_{ПК-8}$ Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3$_{ПК-8}$ Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.
ПК-9. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ИДК-1$_{ПК-9}$ Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ИДК-2$_{ПК-9}$ Участвует в разработке системы клиентских отношений ИДК-3$_{ПК-9}$ Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПК-10. Способен использовать методы мониторинга и прогнозирования развития рынка сферы услуг	ИДК-1$_{ПК-10}$ Использует существующие технологии проведении мониторинга рынка сферы услуг методов исследования сервисного продукта. ИДК-2$_{ПК-10}$ Применяет методики определения рыночных потребностей, реальный объем продаж услуг. ИДК-3$_{ПК-10}$ Осуществляет на основе полученной информации

	прогнозирование объемов и ассортимента услуг.
ПК-11. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ИДК-1$_{ПК-11}$ Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ИДК-2$_{ПК-11}$ Применяет информационно технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ИДК-3$_{ПК-11}$ Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг

2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен является частью государственной итоговой аттестации, объём составляет 1,5 з.е. и относится к базовой части учебного плана образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис).

Для проведения государственного экзамена формируется государственная экзаменационная комиссия, состав которой утверждается приказом ректора университета. Государственная экзаменационная комиссия действует в течение одного календарного года как единая для всех форм обучения в составе председателя и пяти членов комиссии.

Общие требования к организации и проведению государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавр):

1. Государственный экзамен проводится по утвержденной программе, содержащей перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен, и рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена, - обзорные лекции.

2. Устанавливается следующий порядок проведения государственного экзамена:

2.1 Оценочные средства государственного экзамена разрабатываются выпускающей кафедрой и утверждаются проректором по учебно-методической работе Университета. Вопросы и задания государственного экзамена должны отражать содержание ФГОС ВО.

2.2 Студенты получают билет, состоящий из 4-х теоретических вопросов и тестовых заданий, выполняемых с использованием компьютерной техники. Экзамен проводится в письменной форме.

2.3 На подготовку письменного ответа на каждый вопрос экзаменационного билета отводится не менее 30 минут. При этом используются бланки установленного образца для оформления экзаменационного задания или подготовки к письменному ответу.

2.4 Оценка формируется на основе ответов на поставленные в билете теоретические вопросы. Итоговая оценка по экзамену сообщается обучающемуся в день экзамена, проставляется в протокол экзамена и зачетную книжку, где, как и в протоколе, расписываются председатель и члены государственной экзаменационной комиссии. В протоколе экзамена фиксируется номер и вопросы экзаменационного билета, по которому проводился экзамен.

3. В государственную экзаменационную комиссию в день сдачи экзаменов представляются следующие документы:

- приказ ректора о допуске обучающихся к государственному экзамену;
- зачетные книжки обучающихся, полностью оформленные и подписанные деканом;
- сводная экзаменационная ведомость, отражающая выполнение обучающимися образовательной программы по направлению подготовки;
- экзаменационные билеты;
- листы для ответа обучающихся со штампом выпускающей кафедры;
- оценочные ведомости для членов комиссии;
- экзаменационная ведомость.

4. Результаты государственного экзамена объявляются в день его проведения.

5. Пересдача государственного экзамена с целью повышения положительной оценки не допускается.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, ВКЛЮЧЕННЫХ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

В программу государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) входят такие дисциплины:

№ п/п	Шифр	Наименование дисциплины
1.	Б1.О.20.	Менеджмент в сервисе
2.	Б1.О.22.	Организация деятельности предприятий сервиса
3.	Б1.О.15.	Сервисная деятельность
4.	Б1.О.21.	Маркетинг в сервисе

4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, ВКЛЮЧЕННЫХ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

4.1 Содержание дисциплины «Менеджмент в сервисе»

Сущность и содержание менеджмента. Система управления и основные ее элементы. Виды менеджмента и их характеристика. Современные идеи и новые виды менеджмента.

Понятие и признаки организации. Типы организаций и общие характеристики организаций. Классификация организаций: коммерческие и некоммерческие, бюджетные и внебюджетные, общественные и хозяйственные, формальные и неформальные, механические и органические, единичные и групповые организационные формы организаций. Жизненный цикл организации: основные стадии и их характеристика. Жизненный цикл организации: основные фазы и их характеристика.

Менеджер и предприниматель: сходства и различия. Сущность, функции менеджера в системе управления организацией. Категории менеджеров и их характеристика. Категории ролей руководителей: межличностные роли; информационные роли; роли, связанные с принятием решений.

Механизм менеджмента в организации и его структура. Процесс управления организацией: сущность и основные этапы. Классификации функций управления и их характеристика. Технология процесса управления организацией. Проектирование процесса управления: сущность, методы и средства. Сетевой график и алгоритм его построения.

Сущность и классификация методов менеджмента. Характеристика общих и частных методов менеджмента. Экономические методы менеджмента. Организационно-распорядительные методы менеджмента: методы организационного воздействия, методы распорядительного воздействия, методы дисциплинарного воздействия. Социально-психологические методы менеджмента.

Управленческое решение как результат управленческой деятельности. Классификация управленческих решений. Процесс принятия решений. Модели принятия управленческих решений**.** Методы принятия управленческих решений.

Информация и ее роль в менеджменте. Виды информации в организации и основные ее источники. Информационное обеспечение управленческой деятельности. Система информационного обеспечения и основные ее элементы. Информационная система управления: значение и структура.

Миссия организации: сущность и значение. Основные характеристики и виды миссии. Сущность и классификация целей управления. Целеполагание в менеджменте. «Дерево целей» и методика его построения

Характеристика и структура среды организации. Методика мониторинга и построения профиля среды организации. SWOT-анализ как инструмент формирования базовой стратегии организации.

Иерархические и органические структуры управления. Анализ организационной структуры управления. Методология формирования организационной структуры управления. Методы и этапы проектирования организационной структуры управления.

Сущность, структура, свойства и уровни организационной культуры. Формирование организационной культуры и основные факторы влияния на ее изменение. Культура управления, ее показатели и элементы. Имидж предприятия: сущность и типология. Структура имиджа организации и характеристика основных составляющих.

Эффективность менеджмента: сущность, виды и основные показатели. Результативность менеджмента: сущность, показатели и критерии. Ответственность в менеджменте организации: сущность и виды. Социальная ответственность: основные преимущества и недостатки.

4.2 Содержание дисциплины «Организация деятельности предприятий сервиса»

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сервиса как производственная система. Виды предприятий сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

Классификация и характеристика предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги. Требования к размещению парикмахерских. Производственный состав предприятий. Характеристика процесса оказания парикмахерских и косметических услуг. Требования к устройству, расположению, содержанию рабочих мест. Нормативно-правовая база деятельности предприятий парикмахерских и косметических услуг.

Характеристика типов швейного производства. Организационно-экономические особенности производства швейных предприятий сервиса. Производственный состав предприятий. Структура процесса оказания услуг. Общая характеристика и организация процесса обслуживания. Нормативно-правовая база деятельности предприятий парикмахерских и косметических услуг

Оказание услуг прачечных и химчистки. Оказание услуг по ремонту и изготовлению мебели. Оказание услуги по ремонту домов, квартир, строительные услуги. Оказание услуг по Ремонту и техническому обслуживанию бытовых машин и приборов. Оказание сельскохозяйственных услуг. Оказание фотоуслуг.

Понятие физкультурно-оздоровительного сервиса. Организации физкультурно-оздоровительного сервиса: классификация видов. Фитнес-клубы: виды и принципы организации работы.

Виды спа-услуг их характеристика. Классификация предприятий по оказанию спа-процедур. Особенности оказания спа-процедур. Требования к организации оказания спа-процедур.

4.3 Содержание дисциплины «Сервисная деятельность»

Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.

Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение. Культурные факторы. Социальные факторы.

Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя. Личностные факторы. Экономические факторы. Психологические факторы.

Теории покупок. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.

Контактная зона. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта.

Культура сервисного обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.

Качество услуг сервисной деятельности. Качество услуги с точки зрения потребителя. Модель качества услуг.

Рекламные услуги как вид сервисной деятельности. Основные виды рекламной деятельности. Типы и особенности рекламной деятельности. Основные компоненты рекламного процесса

4.4 Содержание дисциплины «Маркетинг в сервисе»

Маркетинг как методология рыночной деятельности предприятий сервиса.

Специфика маркетинга в отрасли сервиса.

Система маркетинговых исследований в сервисе.

Организация маркетинговых исследований в деятельности предприятий сервиса.

Конкурентный анализ в системе маркетинговых исследований деятельности предприятий сервиса.

Исследование поведения потребителей на рынке ресторанного бизнеса

Сегментация, определение целевого сегмента рынка, процедура и методы позиционирования.

Маркетинговая продуктовая политика предприятий ресторанного хозяйства.

Маркетинговая ценовая политика и политика распределения предприятий ресторанного хозяйства.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ВЫНОСИМЫХ НА ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

Перечень вопросов по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

1. Сущность, роль и содержание менеджмента
2. Понятие, признаки и типы организаций
3. Классификация организаций
4. Жизненный цикл организации
5. Менеджер и предприниматель: сходства и различия
6. Сущность, функции и роли менеджера в системе управления организацией
7. Механизм менеджмента в организации
8. Процесс управления организацией
9. Технология процесса управления организацией
10. Проектирование процесса управления: сущность, методы и средства
11. Сущность и классификация методов менеджмента
12. Характеристика методов менеджмента
13. Управленческое решение как результат управленческой деятельности
14. Информация и ее роль в менеджменте
15. Информационное обеспечение управленческой деятельности
16. Информационная система управления: значение и структура
17. Миссия организации: сущность, виды и значение
18. Целеполагание в менеджменте
19. Характеристика и структура среды организации
20. Иерархические и органические структуры управления
21. Методы и этапы проектирования организационной структуры управления
22. Понятие, виды кризисов и признаки кризисных явлений в организации
23. Управление организационными изменениями
24. Культура управления, ее показатели и элементы
25. Эффективность и результативность в менеджменте

Перечень вопросов по дисциплине «Организация деятельности предприятий сервиса»:

1. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса;
2. Структура процесса оказания услуги;
3. Характеристика способов оказания услуг
4. Классификация услуг по специфике содержания;
5. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект;
6. Виды предприятий сервиса;
7. Характеристика отраслевой группы услуг;

8. Характеристика производственных и непроизводственных групп услуг

9. Классификация форм обслуживания потребителей;

10. Классификация типов предприятий парикмахерских услуг по категорийности

11. Классификация предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги

12. Характеристика типов предприятий индустрии красоты

13. Понятие физкультурно-оздоровительного сервиса

14. Характеристика сельскохозяйственных услуг

15. Характеристика фотоуслуг.

16. Фитнес-клубы: виды и принципы организации работы

17. Характеристика спа-услуг.

18. Классификация и характеристика объектов по оказанию спа услуг

. 19. Оказания услуг прачечных и химчисток

20. Характеристика услуг предприятий гостиничного хозяйства и общественного питания.

Перечень вопросов по дисциплине
«Сервисная деятельность»:

1. Дайте характеристику формам обслуживания

2. Дайте характеристику культурным факторам, влияющим на поведение потребителей

3. Дайте характеристику социальным факторам, влияющим на поведение потребителей

4. Дайте характеристику личностным факторам, влияющим на поведение потребителей

5. Дайте характеристику экономическим факторам, влияющим на поведение потребителей

6. Дайте характеристику психологическим факторам, влияющим на поведение потребителей

7. Раскройте сущность мотивов покупки товаров или пользования услугами

8. Дайте характеристику теории воздействия на покупателя

9. Дайте характеристику теории покупательского решения

10. Дайте характеристику теории удовлетворения потребностей

11. Процесс принятия решения потребителем

12. Типология потребителей

13. Контактная зона, общие положения

14. Пространство контакта, основные требования

15. Дайте характеристику процессу контакта между клиентов и исполнителем

16. Содержание контакта

17. Дайте характеристику этической и эстетической культуре сервиса

18. Понятие о конфликте, виды конфликтов

19. Принципы разрешения конфликтов

20. Способы устранения конфликтов
21. Качество услуг сервисной деятельности
22. Качество услуги с точки зрения потребителя
23. Модель качества услуг
24. Основные виды рекламной деятельности
25.Типы и особенности рекламной деятельности

Перечень вопросов по дисциплине
«Маркетинг в сервисе»:

1.Роль и значение дисциплины «Маркетинг в сервисе»
2. Сущность современного маркетинга и его социально-экономическое значение
3. Концепции развития маркетинга
4.Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства
5. Роль и место гостеприимства в сфере услуг
6. Специфика услуги ресторанной сферы, ее составные элементы
7. Характеристика маркетинговой среды и ее влияние на состояние и развитие
предприятий ресторанного бизнеса
8. Современные тенденции развития мировой ресторанной индустрии
9. Информация в системе маркетинговых исследований, ее значение и классификация.
10. Маркетинговая информационная система, характеристика подсистем.
11. Сущность, основные цели и задачи маркетинговых исследований.
12. Виды маркетинговых исследований и их характеристика.
13. Методологические основы маркетинговых исследований и алгоритм их проведения.
14. Форма организации и представления результатов маркетингового исследования
15. Маркетинговый анализ динамики и устойчивости развития рынка.
16. Маркетинговый анализ конкурентной среды и конкурентов
17. Маркетинговые исследования предприятия
18. Методы осуществления маркетинговых исследований и сбора маркетинговой
информации
19. Сущность понятия конкуренции, характеристика ее основных видов
20. Бенчмаркинг – инструмент повышения конкурентоспособности предприятия
ресторанного бизнеса
21. Факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей
22. Мотивы поведения потребителей и процесс принятия решения о покупке
23.Сегментация рынка: типы и признаки сегментации

24. Маркетинговая продуктовая политика предприятий ресторанного хозяйства

25.Маркетинговая ценовая политика предприятий ресторанного хозяйства

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ СТУДЕНТОВ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ

Оценивание знаний обучающихся производится по 100-бальной системе с фиксацией оценки в нормативных документах университета.

Шкала оценивания:

90-100 баллов - отлично;

75-89 баллов – хорошо;

60-74 баллов – удовлетворительно;

35-59 баллов - неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи;

0-34 балла – неудовлетворительно с обязательным повторным курсом.

Сумма баллов	**Критерии**
90-100	ОТЛИЧНО (EXCELLENT) – Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов, соблюдаются нормы профессиональной терминологии. Оценка **«отлично»** предполагает глубокое знание всех дисциплин, выносимых на государственную итоговую аттестацию и ставится обучающимся, которые при ответе: • обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; • демонстрируют знание современной учебной и научной литературы; • способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; • владеют понятийным аппаратом; • демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
75-89	ХОРОШО (GOOD) – ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD) – Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Оценка **«хорошо»** ставится обучающемуся за правильные, но не совсем полные ответы на вопросы билета. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей. Оценка «**хорошо»** ставится обучающимся, которые при ответе: • обнаруживают достаточное знание программного материала; • усвоили основную литературу; • способны применять знание теории к решению заданий профессионального характера;

	• допускают погрешности и неточности при ответе.
60-74	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY) – Допускаются некоторые нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Выводы недостаточно аргументированы. Оценка **«удовлетворительно»** ставится обучающимся, которые при ответе: • в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии; • в целом усвоили основную литературу; • допускают существенные погрешности в ответе на вопросы экзаменационного билета. Оценка **«удовлетворительно»** предполагает ответ только в рамках лекционного курса, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, в ответах допускаются неточности. Как правило, такой ответ краток, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, в ответах присутствуют неточности.
35-59	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных в процессе изучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на простые вопросы типа “что это такое?” и “почему существует это явление?”. Оценка **«неудовлетворительно»** ставится обучающимся, которые при ответе: • обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала; • допускают ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета; • демонстрируют существенное незнание теории и практики курса.
0-34	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – Материал излагается непоследовательно, не представляет определенной системы знаний. Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных курсов, не понимает сущности процессов и явлений. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, списавшему ответы на вопросы и читающему эти ответы экзаменатору, не отрываясь от текста, а просьба объяснить или уточнить прочитанный таким образом материал по существу остается без ответа. Оценка **«неудовлетворительно»** ставится обучающимся, которые при ответе: • обнаруживают отсутствие знаний основного программного материала;

	• допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета; • демонстрируют полное незнание теории и практики курса.

7.СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

7.1. Основная литература.

1.Дорофеева, Л. И. Менеджмент : учебник / Л. И. Дорофеева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 514 с. — ISBN 978-5-4497-1331-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110571.html (дата обращения: 11.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

2. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва : Дашков и К, 2024. — 299 с. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136576.html

3. Мирошниченко А.А. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / Мирошниченко А.А., Телешева И.О., Драчева А.В.. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2023. — 64 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/150395.html

4. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.].. — Москва : Дашков и К, 2024. — 248 с. — ISBN 978-5-394-05760-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/144241.html

5. Петрухина, Е. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Е. В. Петрухина. — Орел : ОГУ имени И.С. Тургенева, 2024. — 84 с. — ISBN 978-5-9929-1676-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/451007

6. Крылова, Л. В. Маркетинг в сервисе : учебное пособие для студентов очной и заочной форм обучения, направления подготовки 43.03.01 Сервис / Л. В. Крылова, А. А. Кривонос, Н. И. Морозова. – Барнаул : Новый формат, 2023. – 176 с.

7. Романова, Л. М. Маркетинг гостиничного предприятия : учебно-методическое пособие / Л. М. Романова. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2023. — 68 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/150358.htm.

8. Крылова Л.В. Разработка сервисной деятельности предприятия: учебно-практическое пособие по выполнению выпускной квалификационной работы для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) очной и заочной форм обучения / Л.В. Крылова, Я.В. Дегтярева, Е.В. Куценко, В.В. Дыбок. – Донецк: ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2025. – 80 с. – Текст : электронный.

7.2. Дополнительная литература.

1.Дегтярева, Я.В. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: конспект лекций (для студ. укрупненной группы направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм направления подготовки 43.03.01 Сервис очной и заочной форм обучения) / Я.В. Дегтярева. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 117 с. – НБ ДОННУЭТ. – URL: http://catalog.donnuet.ru. – Текст : электронный.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-2780-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/169041

3. Вавилина, А. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса / А. В. Вавилина, Т. В. Темякова. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 224 с. — ISBN 978-5-507-46985-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/352247

4. Орел, Ю. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, Д. В. Шлаев, А. А. Сорокин. — Ставрополь : СтГАУ, 2023. — 137 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/400277.

5. Бражников, М. А. Сервисология : учебник для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. И доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534- 13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567258

6. Абдыгаппарова, С. Б. Основы клиентского сервиса : учебное пособие / С. Б. Абдыгаппарова, Н. Е. Дабылтаева, Т. Б. Климова. — Алматы : Дарын, 2024. — 156 с. — ISBN 978- 601-7512-04-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/138571.html

7. Черников, В. Г. Сервисология : учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567227

8. Захарова, И. В. Маркетинг : учебное пособие / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 166 с. — ISBN 978-5-4497-3479-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/142501.html.

9. Романов А.А. Маркетинг : учебное пособие / Романов А.А., Басенко В.П., Жуков Б.М.. — Москва : Дашков и К, 2024. — 438 с. — ISBN 978-5-394-05522-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/144203.html.

7.3. Электронные ресурсы.

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC: версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета

экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.ru. – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС Ipr books : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: http://www.iprbookshop.ru. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://e.lanbook.com/ – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, cop. 2017. – URL: https://bookonlime.ru. – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

6. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?–]. – URL: https://www.informio.ru. – Текст : электронный.

7. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: https://biblioclub.ru/ – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

8. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: http://liber.rea.ru/login.php. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

9. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: http://library.fa.ru/ – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

10. Зональная научная библиотека имени Ю.А. Жданова / Южный федеральный ун-т. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016 – . – URL: https://library.lib.sfedu.ru/ – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

11. Научная электронная библиотека elibrary.ru : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, cop. 2000–2024. – URL: https://elibrary.ru. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

12. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012 – . – URL: http://cyberleninka.ru. – Текст : электронный.

13. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008 –]. – URL: https://rusneb.ru/ – Текст. Изображение : электронные.