

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(АНО ВО «РосНОУ»)  
Кафедра сервиса и бизнес - коммуникаций**



**«УТВЕРЖДАЮ»  
Проректор по учебной работе**

**Г.А. Шабанов**

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки:

43.04.01 «Сервис»

профиль: «Гуманитарный сервис»

Программа  
рассмотрена и утверждена  
на заседании Ученого Совета  
22 января 2019 г., протокол № 28/94

Москва 2019 г.

## ВВЕДЕНИЕ

Программа государственной итоговой аттестации (далее - ГИА) по образовательной программе высшего образования (далее - ОП ВО) разработана по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис», профиль «Гуманитарный сервис» (уровень - магистратура) на основании:

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

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее - ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 518;

- Приказа Министерства образования и науки РФ «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 №301;

- Приказа Министерства образования и науки РФ «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - бакалавриата, специалитета и магистратуры» № 636 от 29 июня 2015 г. (в ред. Приказа Минобрнауки России от 28.04.2016 № 502);

- Устава АНО ВО «РосНОУ».

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по ОП ВО.

ГИА проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися ОП ВО требованиям ФГОС ВО.

ГИА включает:

- сдачу государственного экзамена (далее – ГЭ),
- защиту выпускной квалификационной работы (далее - ВКР).

Программа ГИА включает в себя:

- содержание ГЭ, описание фонда оценочных средств и критерии оценки результатов сдачи ГЭ,
- требования к ВКР и порядку ее выполнения, а также фонд оценочных средств и критерии оценки защиты ВКР.

Планируемые результаты освоения ОП ВО, соотнесенные с планируемыми результатами обучения, приведены в таблице 1.

Таблица 1

## Планируемые результаты обучения по ОП

Шифр компетенции	Результаты освоения	Планируемые результаты обучения	Вид ГИА	
			ГЭ	ВКР
1	2	3		
<b>Общекультурные компетенции</b>				
ОК-1	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<i>Знать:</i> методы и приемы абстрактного мышления, особенности анализа и синтеза гуманитарного сервиса.		+
		<i>Уметь:</i> выявлять и учитывать в руководящей деятельности социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия персонала сервисного предприятия.		+
		<i>Владеть:</i> навыками абстрактного мышления, способностью к анализу и синтезу гуманитарного сервиса.		+
ОК-2	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<i>Знать:</i> существующие методики измерения и контроля основных качественных параметров услуг предприятий сервиса, методы контроля качества гуманитарного сервиса.		+
		<i>Уметь:</i> управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивая предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.		+
		<i>Владеть:</i> навыками управления предприятием сервиса, трудовым коллективом, способностью обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.		+
ОК-3	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<i>Знать:</i> способы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала при осуществлении гуманитарного сервиса.		+
		<i>Уметь:</i> реализовывать свои профессиональные способности и творческий потенциал в осуществлении гуманитарного сервиса.		+
		<i>Владеть:</i> навыками саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала в соответствии с запросами потребителя.		+
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>				
ОПК-1	готовностью к коммуникации в устной и письменной	<i>Знать:</i> основные требования к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном		+

	формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	языке для решения задач профессиональной деятельности. <i>Уметь:</i> работать с информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с целью решения задач профессиональной деятельности. <i>Владеть:</i> навыками коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности.		+
ОПК-2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<i>Знать:</i> методы и способы руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, проблемы толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. <i>Уметь:</i> осуществлять руководство коллективом, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. <i>Владеть:</i> навыками руководства коллективом, способностью толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия работников и клиентов.	+	+
Профессиональные компетенции (указываются все ПК, включенные в учебный план)				
ПК-8	готовностью к способности управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ	<i>Знать:</i> основные принципы руководства коллективом предприятия сервиса, способы предоставления качественных и конкурентоспособных услуг и работ. <i>Уметь:</i> управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивая предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ <i>Владеть:</i> навыками управления предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивая предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.		+
ПК-9	готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	<i>Знать:</i> методы оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ. <i>Уметь:</i> проводить оценку и контроль качества процессов гуманитарного сервиса, услуг и работ. <i>Владеть:</i> навыками оценки и контроля качества процессов сервиса, гуманитарных	+	+

		услуг и работ.		
ПК-10	готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	<i>Знать:</i> основные приемы диагностики и анализа запросов потребителей, синтеза оптимального варианта процесса сервиса. <i>Уметь:</i> осуществлять диагностику и анализ запросов потребителей, синтез оптимального варианта процесса гуманитарного сервиса. <i>Владеть:</i> навыками диагностики и анализа запросов потребителей, синтеза оптимального варианта процесса гуманитарного сервиса.	+	+
ПК-11	готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса	<i>Знать:</i> особенности анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, конъюнктуру рынка услуг, методику изучения потребительского спроса на сервисные услуги. <i>Уметь:</i> осуществлять анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, учитывать конъюнктуру рынка услуг в осуществлении сервисной деятельности, изучать потребительский спрос для обеспечения конкурентоспособности предприятия сервиса. <i>Владеть:</i> навыками анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, навыками изучения конъюнктуры рынка и определения потребительского спроса.		+
ПК-12	готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	<i>Знать:</i> нормативную и правовую осуществления гуманитарной сервисной деятельности, правила защиты объектов интеллектуальной собственности. <i>Уметь:</i> обеспечивать правовую защиту объектов интеллектуальной собственности. <i>Владеть:</i> навыками правовой защиты объектов интеллектуальной собственности.		+
				+
				+

Объем ГИА (в зачетных единицах) в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (уровень магистратуры) составляет 9 зачетных единиц.

## 2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

При сдаче Государственного экзамена (далее ГЭ) магистрант должен продемонстрировать:

- знание основ и владение умениями и навыками в организации и осуществлении гуманитарного сервиса;
- понимание теоретических проблем, относящихся к различным аспектам гуманитарного сервиса и оказания интеллектуальных услуг;
- способность последовательно и аргументированно излагать содержание теоретического материала;
- умения и навыки работы с различными видами информации;
- достаточный уровень владения методами и приемами преподавания сервисных дисциплин.

ГЭ проводится в устной форме: беседы по экзаменационным билетам, утвержденными администрацией выпускающей кафедры и председателем Государственной экзаменационной комиссии (далее ГЭК).

В экзаменационный билет входят три вопроса, ответы на которые аккумулируют возможность представить исчерпывающую информацию о степени освоенности выпускником необходимого уровня компетентности в области гуманитарного сервиса, теории и практики взаимодействия и методики преподавания сервисных дисциплин.

В билет входят вопросы, отражающие междисциплинарный характер государственного экзамена и обеспечивающие проверку знаний и сформированность соответствующих компетенций через дисциплины:

- Гуманитарный сервис;
- Этика профессиональных отношений;
- Методика преподавания сервисных дисциплин;
- Консалтинговые услуги в сфере гуманитарного сервиса;
- Копирайтинг в сервисе;
- Проектирование сервисной деятельности;
- Стандартизация и сертификация сервисных услуг;
- Инновационные технологии в сервисной деятельности.

ГЭ принимается ГЭК, сформированной и утвержденной в соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений в Российской Федерации, на закрытом заседании ГЭК.

На ГЭ выпускник должен четко и ясно формулировать ответы на вопросы экзаменационного билета, иллюстрировать их конкретной

практической информацией. Выпускник должен глубоко разбираться во всем круге вопросов по получаемому профилю.

На подготовку к ответу на билет отводится 30 минут.

При подготовке к ответу экзаменуемый вправе уточнить смысл экзаменационных вопросов, указанных в билете.

Готовясь к ответу, выпускник вправе пользоваться программой ГЭ. Для ответа на билет каждому выпускнику отводится примерно 15 минут.

## **2.1. Содержание государственного экзамена**

**ГЭ по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» (уровень – магистратура)** является междисциплинарным, включающим следующие учебные дисциплины: Гуманитарный сервис, Этика профессиональных отношений, Методика преподавания сервисных дисциплин и междисциплинарный блок, состоящий из дисциплин, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

**Учебная дисциплина «Гуманитарный сервис»**

**Место дисциплины в структуре ОП:** Дисциплина «Гуманитарный сервис» входит в число дисциплин базовой части учебного плана ОП магистратуры.

**Цель дисциплины** - формирование системы научно-исследовательских и практических знаний в области гуманитарного сервиса. Рассматривается круг вопросов, связанных с определением специфики гуманитарного сервиса как науки, объединяющей в себе различные виды интеллектуального сервиса, услуги в области научной деятельности, образования, в здравоохранении, в социально-культурной сфере.

**Требования к уровню освоения содержания курса:** в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: общекультурные: профессиональные: ПК-9.

### **Содержание дисциплины:**

Понятие гуманитарного сервиса и его структура. Человек и его потребности. Гуманитарный сервис. Состав и структура гуманитарного сервиса. Интеллектуальные услуги и их виды. Социально-культурный сервис и туризм как форма гуманитарного сервиса. Образовательный и медицинский сервис. Организации гуманитарного сервиса.

Интеллектуальный сервис. Понятие интеллектуального сервиса. Гуманитарный сервис в сфере экономики: финансовые, страховые,

бухгалтерские, лицензионные услуги. юридические и образовательные услуги. Информационный сервис. Услуги в сфере прикладной науки и научно-исследовательской деятельности.

Социально-культурный сервис. Услуги рекреации и релаксации. Экскурсионная деятельность. Дополнительные услуги в рамках туризма. Гостиничный и ресторанный сервис в структуре сервисной деятельности. Музейный сервис. Сервис в индустрии моды и красоты. Услуги страхования.

Сопутствующие услуги. Понятие и цели сопутствующих услуг. Сопутствующие услуги в сфере торговли. Технические и технологические сопутствующие услуги. Информационные сопутствующие услуги. Сопутствующие услуги по организации обслуживания клиентов.

### **Рекомендуемая литература**

#### **Обязательная литература**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.

2. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

3. 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.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.

#### **Дополнительная литература**

1. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>

2. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

## Учебная дисциплина «**Этика профессиональных отношений**»

**Место дисциплины в структуре ОП.** Учебная дисциплина Этика профессиональных отношений относится к дисциплинам базовой части учебного плана и изучается на 2 курсе.

**Основная цель изучения учебной дисциплины** состоит в том, чтобы дать обучающимся систематизированные знания по актуальным методологическим, теоретическим, научно-практическим и методическим проблемам функционирования профессиональной этики, сформировать у них целостные представления о содержании, особенностях и специфике его реализации в различных ситуациях профессиональной деятельности, заложить основы становления его как профессиональной личности и создать перспективы для осуществления эффективной профессиональной деятельности.

**Требования к уровню освоения содержания курса:** в результате освоения дисциплины формируется профессиональная компетенция: ОПК-2, ОК-3.

Изучение дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности, выполнению обобщенных трудовых функций, определенных профессиональным стандартом, соответствующим направленности подготовки 43.03.01 Сервис ОП.

### **Содержание дисциплины**

Этика как, теория морали. Происхождение, особенности и виды профессиональной этики. Принципы профессиональной этики. Этика деловых отношений. Этика сферы предпринимательства. Национально-культурная специфика профессиональной этики. Основные понятия, принципы и методы профессиональной этики. Корпоративные кодексы и регламенты. Профессиональные кодексы. Корпоративные регламенты. Персональная ответственность за поддержание профессиональных стандартов. Этика письменного профессионального общения. Правила этики профессионального общения в переписке. Характерные особенности текста. Типы внутренних текстовых структур. Факторы текста. Цели создания текста. Комплекс документов организации. Структура текста делового письма. Этикет электронной коммуникации. Личные деловые бумаги. Этика устного профессионального общения. Правила этики устного профессионального общения. Формы профессиональных деловых отношений. Этикет приветствия, представления, знакомства. Этикет телефонного разговора. Этикет деловой беседы. Критерии для

урегулирования деловой проблемы. Запись деловой беседы. Этикет подготовки и проведения переговоров. Национально-культурная специфика профессиональных отношений. Этикетные стандарты делового общения в неофициальной обстановке. Комплимент по правилам этикета. Социально-психологические аспекты деловых отношений. Система ролевых отношений в организации. Гендерная специфика профессиональных отношений. Типологии партнера по профессиональному общению. Речевые стратегии и тактики. Внушающие воздействия. Этика неречевого поведения в профессиональных отношениях. Правила этики неречевого профессионального общения. Этикетные стандарты делового корпоративного поведения и внешнего вида. Атрибутика делового человека. Этикет делового поведения в дороге, в автомобиле. Визитная карточка как атрибут профессиональной коммуникации. Этикет принятия и вручения подарков.

### **Рекомендуемая литература**

#### ***а) основная литература:***

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Варламова И.Ю. Практикум по деловому этикету [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Варламова И.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013.— 52 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22212>.— ЭБС «IPRbooks»

#### ***б) дополнительная литература:***

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Ермакова Ж.А. Профессиональная этика и этикет (практикум) [Электронный ресурс]: учебное пособие к практическим занятиям/ Ермакова Ж.А., Тетерятник О.П., Холодилина Ю.Е.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 104 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30125>.— ЭБС «IPRbooks».

Учебная дисциплина **«Методика преподавания сервисных дисциплин»**

**Место дисциплины в структуре ОП:** Дисциплина «методика преподавания сервисных дисциплин» входит в число дисциплин вариативной части учебного плана ОП магистратуры.

**Цель дисциплины** – изучение теоретических основ методики преподавания профессиональных дисциплин, освоение педагогической терминологии, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм педагогической деятельности, являющихся необходимым условием успешной работы бакалавра сервиса; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей образовательной программы сервиса, ее взаимосвязи с учебным процессом.

**Требования к уровню освоения содержания курса:** в результате освоения дисциплины формируется профессиональная компетенция: ПК-10.

### **Содержание дисциплины**

Основы методики преподавания профессиональных дисциплин. Учебный процесс в высшей школе. Задачи обучения. Роль преподавателя в процессе обучения. Компоненты педагогической деятельности. Учебная деятельность студента: мотивы, интересы и степень активности. Научная организация учебного процесса. Современные педагогические технологии.

Роль учебно- методического обеспечения в процессе преподавания сервисных дисциплин. Анализ программы и учебника по курсу «Гуманитарный сервис». Методологические и мировоззренческие основы учебной программы. Структурно-логические связи в учебном плане и программе. Классификация учебно-методической литературы.

Методика подготовки лекций по гуманитарному сервису и другим сервисным дисциплинам. История развития учебного процесса в вузах. Лекция: понятие, значение, преимущества. Классификация видов лекций. Функции лекции. Требования к лекции. Проблемный характер построения лекции. Функции проблемного чтения лекции. Проблемная ситуация. Типы проблемных ситуаций и способы их решения. Структура проблемного обучения. Основные методы чтения лекции. Формы профессиональных контактов преподавателя и аудитории. Проблемы лекторского мастерства. Методика организации активных форм обучения магистрантов.

Методика подготовки и проведения семинарских и практических занятий. Виды семинарских занятий: понятие и методы проведения. Формы активизации познавательной деятельности на семинарских занятиях. Электронный учебник: подготовка (дидактические требования) и возможности активного использования. Кейсы как эффективная форма обучения сервисным дисциплинам. Дискуссия как форма проведения семинарского занятия.

Методика организации самостоятельной работы магистрантов. Формы самостоятельной работы магистрантов в вузе. Консультации как средство активизации самостоятельной работы. Методика руководства рефератами и докладами для научных студенческих конференций. Методика руководства курсовыми и дипломными работами. Наглядность и технические средства обучения их назначение и методы использования.

Методика организации проведения контроля в процессе обучения сервисным дисциплинам. Контроль знаний магистрантов. Функции контроля в процессе обучения. Формы контроля. Контроль как форма установления обратной связи в процессе обучения. Экзамен как главная форма проверки знаний магистрантов. Тест как одна из форм контроля знаний магистрантов: виды тестов, методика написания тестов. Рейтинговая система контроля знаний.

### **Рекомендуемая литература**

#### **Обязательная литература**

1. Водяникова, И. Ф. Методика преподавания гуманитарных дисциплин : учебное пособие / И. Ф. Водяникова, Т. Б. Фатхи. — 2-е изд. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 110 с. — ISBN 978-5-9275-2957-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87931>.

2. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2006. — 167 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9581>

#### **Дополнительная литература**

1. Азимов Э.Г., Щукин А.Н. Новый словарь методических терминов и понятий.- М.: Издательство «ИКАР», 2009.

2. Попов, Е. Б. Основы педагогики : учебное пособие для слушателей магистратуры / Е. Б. Попов. — Оренбург : Оренбургский институт (филиал) Московского государственного юридического университета имени О.Е. Кутафина, 2015. — 112 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40211>

#### **Междисциплинарный блок**

Междисциплинарный блок включает основные вопросы ряда дисциплин учебного плана, изучавшихся студентами.

Цель – обобщить и закрепить знания, полученные за весь период обучения.

Междисциплинарный блок отражает следующие дисциплины учебного плана:

<b>Дисциплина</b>	<b>Формируемые компетенции</b>
Консалтинговые услуги в сфере гуманитарного сервиса	ПК-10
Копирайтинг в сервисе	ПК-10
Проектирование сервисной деятельности	ПК-9; ПК-11
Стандартизация и сертификация сервисных услуг	ПК-10; ПК-12
Инновационные технологии в сервисной деятельности	ПК-9; ПК-10

### **Рекомендуемая литература**

1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии: учебное пособие/ Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Кошлякова М.О., Надеина Т.М. - М.: Инфра-М, 2017.

2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: учебник.3-е изд. Гриф МОиН. – М.: Инфра-М, 2018.

3. Коробко В.И. Теория управления [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Коробко В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 383 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15476>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю/

4. Рот Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Рот Ю., Коптельцева Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 223 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16461>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом»/ П.Э. Шлендер [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 319 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8597>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

6. Ушакова Н.В. Имиджология. 3-е изд. [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ушакова Н.В., Стрижова А.Ф.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 264 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10561>.— ЭБС «IPRbooks»

## **2.2. Фонд оценочных средств к государственному экзамену**

Фонд оценочных средств к ГЭ включает экзаменационные вопросы (не менее 50).

### **2.2.1. Вопросы к государственному экзамену**

#### **1) Гуманитарный сервис**

1. Понятие гуманитарного сервиса. Составляющие гуманитарного сервиса. Проблемы и перспективы гуманитарного сервиса.

2. Специфика образовательного сервиса. Образовательные услуги. Образовательные технологии. Перспективы развития образовательного сервиса.

3. Интеллектуальные услуги как направление в сервисе. Виды интеллектуальных услуг.

4. Методические основы преподавания сервисных дисциплин. Учебно-методическое сопровождение подготовки по сервису.

5. Человек и его потребности: сервисный аспект.

6. Дополнительные услуги. Понятие и цели дополнительных услуг.

7. Специфика социально-культурного сервиса. Проблемы и перспективы развития социально-культурного сервиса.

8. Управление качеством гуманитарных услуг.

9. Контактная зона и ее характеристика.

10. Принципы бесконфликтной работы в контактной зоне.

#### **2) Этика профессиональных отношений**

1. Основные принципы речевого взаимодействия.

2. Нормы правильности, уместности и коммуникативной целесообразности речи.

3. Коммуникативная личность, коммуникативный стиль, их проявление в речевом взаимодействии.

4. Национальные коммуникативные стили взаимодействия.

5. Этика профессиональных отношений.

6. Профессиональная этика и этикет сотрудника сервисного предприятия.

7. Виды вопросов и ответы на них.

8. Принципы речевого взаимодействия с разными типами коммуникантов.

9. Речевые тактики делового взаимодействия.

10. Типы коммуникантов по различным классификациям.

11. Паралингвистические средства и их декодирование и использование в работе с клиентами.

### **3) Методика преподавания сервисных дисциплин**

1. Метод, методика, методология в преподавании сервисных дисциплин.

2. Лекционные, семинарские и практические занятия как форма контактной работы со студентами.

3. Объект, предмет, структура педагогического процесса.

4. Классификация профессиональных ценностей педагога.

5. Стилль педагогических отношений с учащимися.

6. Учебный план сервисного направления: понятие, структура и логические связи построения.

7. Ораторское искусство педагога при чтении лекций.

8. Методика подготовки тестов и проведения тестирования.

9. Творческая деятельность педагога.

10. Роль и место игры в учебном процессе.

11. Лекция как форма учебного процесса. Достоинства и преимущества лекции. Мультимедийное сопровождение лекции.

12. Методика организации и проведения контроля знаний.

### **4) Междисциплинарный блок**

1. Методы научных исследований.

2. Написание научного текста: стиль, жанры, принципы и подходы.

3. Принципы устного научного выступления.

4. Правовое обеспечение сервисной деятельности.

5. Коммуникативная компетенция специалиста по сервису.

6. Понятие корпоративной культуры. Ее составляющие.

7. Моделирование профессионального имиджа сотрудника сферы сервиса.

8. Корпоративный имидж и репутация сервисного предприятия.

9. Социология имиджа. Информационное пространство имиджа.

10. Имидж руководителя сервисного предприятия.

11. Консалтинговые услуги в сфере гуманитарного сервиса.

12. Консультационные услуги. Виды и формы консультирования.

13. Копирайтинг в сервисе. Специфика составления рекламных текстов для сферы сервиса.

14. Российский опыт сервисной деятельности (19-21 вв.).

15. Зарубежный опыт сервисной деятельности (19-21 вв.).

16. Методы принятия управленческих решений.
17. Стандартизация и сертификация сервисных услуг.
18. Межкультурные аспекты бизнес-коммуникации в сервисе.
20. Управление персоналом в сервисе.
21. Бизнес-план сервисного предприятия.
22. Инновационные технологии в сервисной деятельности.

### **2.3. Критерии оценки сдачи государственного экзамена**

Основными критериями оценки уровня подготовки и сформированности соответствующих компетенций выпускника являются:

- уровень усвоения студентом теоретических знаний и навыков;
- степень владения профессиональной терминологией;
- логичность, обоснованность, четкость ответа;
- сочетание полноты и лаконичности ответа;
- сформированность компетенций (разносторонний анализ и раскрытие теоретического вопроса;
- ориентирование в нормативной, научной и специальной литературе культура ответа.

При проведении ГЭ устанавливаются следующие критерии оценки знаний выпускников:

**Оценка «отлично»** - глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин: логически последовательные, содержательные, полные правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК; использование в необходимой мере в ответах на вопросы материалов всей рекомендованной литературы.

**Оценка «хорошо»** - твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы членов ГЭК при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

**Оценка «удовлетворительно»** - твердое знание и понимание основных вопросов программы; правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы членов ГЭК при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах; основная рекомендованная литература использована недостаточно.

*Оценка «неудовлетворительно»* - неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов членов ГЭК; грубые ошибки в ответе; непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ**

#### **3.1. Общие требования**

Выпускная квалификационная работа (ВКР) в соответствии с ОП магистратуры выполняется в виде магистерской диссертации в период проведения научно-исследовательской работы и прохождения преддипломной практики, а также времени, отведенного учебным планом на выполнение ВКР, и представляет собой самостоятельную и логически завершенную выпускную квалификационную работу, связанную с решением задач того вида деятельности, к которому готовится магистрант.

К ВКР предъявляются следующие требования:

- а) соответствие названия ВКР ее содержанию, четкая целевая направленность и актуальность;
- б) логическая последовательность наложения материала, базирующаяся на прочных теоретических знаниях по избранной теме и убедительных аргументах;
- в) корректное изложение материала с учетом принятой научной терминологии;
- г) достоверность полученных результатов и обоснованность выводов;
- д) научный стиль изложения;
- е) оформление работы в соответствии с действующими требованиями.

Объем ВКР должен быть достаточным для изложения путей реализации поставленных задач и достижения поставленной цели, не перегружен малозначащими деталями и не может влиять на оценку при защите.

#### **3.2 Требования к структуре выпускной квалификационной работы**

Технология магистерского исследования (ВКР) – это разработка последовательности и сроков работы над диссертацией, порядок выполнения отдельных ее элементов с конкретизацией результатов по ним, позволяющих достичь положительного результата по работе в целом.

При всем многообразии подходов к выполнению магистерского исследования в общем виде следует принять во внимание следующую

последовательность:

- обоснование актуальности, определение теоретического и практического значения темы исследования, выдвижение гипотезы исследования;
- формулировка целей и задач исследования, объекта и предмета исследования;
- конкретизация методов и методик исследования;
- изучение и анализ теоретических основ исследования;
- сбор и изучение практической информации;
- формулировка новизны исследования;
- подтверждение гипотезы с обработкой научно-практической информации;
- формулировка четких выводов по работе;
- оформление диссертации.

Магистерская диссертация должна иметь объем 70-100 страниц текста, набранного шрифтом 14 через 1,5 интервала.

Структура магистерской диссертации состоит из введения, теоретической (методологической) и практической частей, списка литературы, приложения.

Введение содержит обоснование актуальности, определение теоретического и практического значения темы исследования, выдвижение гипотезы исследования, формулировка целей и задач исследования, объекта и предмета исследования.

Характеристика методологической части магистерской диссертации предполагает описание методов сбора научно-практической информации и ее обработки (наблюдение, сравнение, измерение, эксперимент, абстрагирование, анализ и синтез, индукция и дедукция, моделирование, восхождение от абстрактного к конкретному и т. д.). Методика осуществления исследования - последовательность решения частных задач на основе выбранного метода исследования, система условий, требований и ограничений проведения исследования. Методы и методики исследования служат инструментами в решении поставленной цели исследования.

Изучение истории вопроса и анализ его современного состояния осуществляется непосредственно при работе с научной литературой (монографиями, учебниками, статьями в периодических изданиях, тезисами докладов, библиографическими, информационными, реферативными изданиями и т.д.). Теоретическая основа исследования обязательно включает изучение и использование научных трудов отечественных авторов в области теории и методики сервисной деятельности, связанные с темой диссертации.

При этом исследования в области решения задач прикладного характера не исключают целесообразности изучения работ общеметодологического характера, обращения к трудам по социологии, философии, политике и т. д.

Сбор фактического материала - один из наиболее ответственных этапов подготовки магистерской диссертации. Собранный материал должен быть оценен с точки зрения его достоверности и достаточности для подготовки магистерской диссертации.

В заключении приводятся наиболее важные выводы по работе в целом. Выводы должны строго соответствовать цели и задачам работы, сформулированным во введении, а также отражать научную и практическую ценность тех результатов, к которым пришел автор. В заключении могут обсуждаться возможности практического применения полученных результатов и перспективы дальнейшего развития данного научного направления.

#### **4. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

##### **4.1. Выбор темы и руководителя выпускной квалификационной работой**

ВКР обучающегося – это итоговая работа (проект или исследование) на заданную тему, выполненная автором/коллективом авторов самостоятельно на базе полученных в процессе обучения теоретических знаний и практических умений и навыков. Подготовка к написанию ВКР начинается с выбора темы и руководителя.

Тематика ВКР разрабатывается выпускающей кафедрой с учетом пожеланий работодателей и интересов обучающихся и соответствует профилю подготовки выпускника. Тематика ВКР ежегодно обновляется в соответствии с развитием науки и техники, соответствует профилю ОП, обеспечивает возможность самостоятельной деятельности обучающегося в процессе подготовки ВКР, имеет практическую направленность, формируется с учетом последовательного планирования тематики учебно-исследовательских работ и научно-исследовательской работы студентов в течение всего периода обучения.

Обучающимся предоставляется право до издания приказа об утверждении темы ВКР предложить свою тему ВКР с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности. Предложенная обучающимся (группой обучающихся, выполняющих ВКР совместно) тема

обсуждается на заседании выпускающей кафедры при условии согласования с предполагаемым руководителем ВКР и заведующим выпускающей кафедрой и либо утверждается, либо отклоняется.

На основании соответствующего протокола заседания кафедры и заявлений обучающихся деканат факультета (института) в течение месяца с момента ознакомления обучающихся с тематикой ВКР готовит проект приказа о закреплении тем ВКР за обучающимися.

Корректировка темы ВКР в порядке исключения допускается не менее чем за один месяц до установленного календарным учебным графиком срока защиты по личному заявлению студента с согласия руководителя ВКР и заведующего выпускающей кафедрой с изданием соответствующего приказа.

Для подготовки ВКР обучающемуся (нескольким обучающимся, выполняющим ВКР совместно) назначаются из числа работников Университета руководитель ВКР и, при необходимости, консультант (консультанты) по подготовке ВКР.

Руководитель ВКР в течение 10 дней с даты приказа о закреплении тем ВКР оформляет и выдает обучающемуся задание на ВКР, которое разрабатывается с учетом установленных образовательной программой видов и задач профессиональной деятельности и требований к результатам освоения ОП в части сформированности соответствующих.

Руководитель ВКР несет ответственность за:

- своевременную выдачу обучающемуся задания на выполнение ВКР;
- разработку календарного графика и плана выполнения обучающимся ВКР;
- обеспечение методическими указаниями по выполнению ВКР;
- текущее консультирование обучающегося по вопросам, связанным с выполнением ВКР, подготовкой к предварительной и итоговой защите ВКР;
- поэтапный контроль выполнения обучающимся ВКР;
- контроль за самостоятельным выполнением задания обучающимся и размещением текста ВКР в системе «ВКР.Вуз»;
- контроль за соблюдением обучающимся сроков сдачи бумажного и электронного текста ВКР в деканат факультета или на выпускающую кафедру;
- своевременное представление отзыва на работу обучающегося в период подготовки ВКР.

В отзыве на работу обучающегося в период подготовки ВКР руководитель отражает:

- соответствие содержания ВКР выданному заданию;

- уровень, полноту и качество поэтапной разработки обучающимся темы ВКР;
- степень самостоятельности обучающегося в процессе выполнения ВКР;
- умение обрабатывать и анализировать полученные результаты, обобщать, делать научные и практические выводы;
- качество представления результатов и оформления ВКР;
- уровень достижения обучающимся запланированных результатов освоения ОП, сформированность компетенций, необходимых для решения установленных профессиональных задач по видам профессиональной деятельности.

В случае выполнения ВКР несколькими обучающимися руководитель представляет в Университет отзыв об их совместной работе в период подготовки ВКР.

ВКР должна быть выполнена с соблюдением требования о неправомерном заимствовании результатов работ других авторов (плагиат). Требования к уровню оригинальности работы (допустимому объему заимствования) в зависимости от уровня осваиваемой обучающимся ОП.

ВКР специалистов и магистров подлежат рецензированию.

#### **4.2. Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы**

Оценивание ВКР осуществляется в соответствии с критериями оценки достижения обучающимся запланированных результатов обучения. Сформированность компетенций выпускника определяется по уровню и качеству выполнения им отдельных этапов и структурных элементов ВКР согласно выданному заданию. Индикаторы и критерии оценки сформированности компетенций обучающихся по результатам выполнения ВКР устанавливаются фондом оценочных средств осваиваемых ими ОП (Приложение 1).

При выставлении оценки за защиту ВКР члены ГЭК руководствуются следующим критериями – таблицы 2-5.

## Критерии качества ВКР и их оценка

Оценка	Критерии оценки показателя компетенции
Отлично	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие содержания ВКР заданию;</li> <li>- имеется обоснованность и доказательность выводов и предложений;</li> <li>- имеется научное и практическое значение выполненной работы;</li> <li>- оформлена правильно, отсутствуют стилистические и грамматические ошибки;</li> <li>- показано полное владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.</li> </ul>
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в основном соответствие содержания ВКР;</li> <li>- в основном имеется обоснованность и доказательность выводов и предложений;</li> <li>- в основном имеется научное и практическое значение выполненной работы</li> <li>- оформлена правильно, имеются некоторые существенные стилистические и грамматические ошибки;</li> <li>- в основном показано полное владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.</li> </ul>
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неполное соответствие содержания ВКР заданию;</li> <li>- частично имеется обоснованность и доказательность выводов и предложений;</li> <li>- частично имеется научное и практическое значение выполненной работы;</li> <li>- оформлена в основном правильно, имеются существенные стилистические и грамматические ошибки, допущены исправления по тексту;</li> <li>- частично показано полное владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.</li> </ul>
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не соответствие содержания ВКР заданию;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствует обоснованность и доказательность выводов и предложений;</li> <li>- отсутствует научное и практическое значение выполненной работы;</li> <li>- оформлена небрежно, имеются грубые стилистические и грамматические ошибки;</li> <li>- не показано владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.</li> </ul>
--	--

Таблица 3

### Критерии качества доклада при защите ВКР и их оценка

Оценка	Критерии оценки показателя
Отлично	<p>компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы;</li> <li>- имеется выделение научной и практической ценности выполненной работы;</li> <li>- имеется доказательность выполнения целевой установки на квалификационную работу;</li> <li>- свободное и четкое качество изложения текста доклада.</li> </ul>
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в основном соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы;</li> <li>- в основном имеется выделение научной и практической ценности выполненной работы;</li> <li>- в основном имеется доказательность выполнения целевой установки на квалификационную работу;</li> <li>- в основном свободное и четкое качество изложения текста доклада.</li> </ul>
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- частичное соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы;</li> <li>- частично имеется выделение научной и практической ценности выполненной работы;</li> <li>- частично имеется доказательность выполнения целевой установки на квалификационную работу;</li> <li>- доклад в основном привязан к тексту, изложение не совсем четкое и логичное.</li> </ul>
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы;</li> <li>-нет Выделенной научной и практической ценности выполненной работы;</li> <li>- нет доказательности выполнения целевой</li> </ul>

	установки на квалификационную работу; - низкое качество изложения доклада.
--	---

Таблица 4

#### Критерии ответов на вопросы и их оценка

Оценка	Критерии оценки показателя
Отлично	Ответ полный, правильный, уверенный и четкий
Хорошо	Ответ в основном полный, правильный, и уверенный, однако допущены незначительные погрешности, исправленные после дополнительных вопросов
Удовлетворительно	Ответ неполный, неуверенный, нечеткий, отдельные положения неправильные, однако путем наводящих вопросов в основном достигается необходимая полнота ответа
Неудовлетворительно	Ответ сумбурный, неправильный, содержит существенные, принципиальные ошибки, студент не понимает сущности излагаемого вопроса или не дает ответа на него

Таблица 5

#### Критерии итоговой оценки защиты ВКР

Итоговая оценка	Итоговые критерии оценки ВКР
Отлично	Не менее чем по двум критериям ответ оценен на «отлично», а по третьему – не ниже чем «хорошо»
Хорошо	Не менее чем по двум критериям ответ оценен на «хорошо», а по третьему – не ниже чем «удовлетворительно»
Удовлетворительно	Не менее чем по трем критериям ответ оценен на «удовлетворительно»
Неудовлетворительно	Не менее чем по двум критериям ответ оценен на «неудовлетворительно»

Оценочные средства, используемые для определения сформированности компетенций обучающихся по результатам защиты ВКР представлены в приложении 1.

Результаты защиты после утверждения протокола ГЭК объявляет председатель ГЭК на открытом заседании в тот же день после окончания защиты всех работ.

Выпускникам, получившим по результатам ГИА оценку «отлично» при наличии в приложении к диплому не менее 75% оценок «отлично» и не имеющим в зачетной книжке оценок «удовлетворительно», выдается диплом с отличием.

Оценочные средства результатов освоения ОП ВО

Код контролируемой компетенции (или ее части) и ее формулировки	Дисциплины и виды учебной работы, формирующие компетенцию	Наименование оценочного средства		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация
<b>ОК-1</b> способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Методы научных исследований Выпускная квалификационная работа	Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Качество научного аппарата и теоретико-методологического обоснования темы выполнения выпускной квалификационной работы, введение, общая часть
<b>ОК-2</b> готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Социология имиджа Выпускная квалификационная работа	Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Изучение опыта действовать в нестандартных ситуациях в области рекламы и связей с общественностью, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения при написании и подготовке к защите выпускной квалификационной работы
<b>ОК-3</b> готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Методы научных исследований Этика профессиональных отношений Выпускная квалификационная работа	Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Своевременность и точность выполнения плана написания выпускной квалификационной работы
<b>ОПК-1</b> готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на	Иностранный язык профессионального общения Выпускная	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Использование российских и зарубежных литературных источников на иностранных языках при подготовке к

государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	квалификационная работа	задания, задания для самостоятельной работы		написанию выпускной квалификационной работы
<b>ОПК-2</b> готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Этика профессиональных отношений Государственный экзамен по направлению подготовки "Сервис" Выпускная квалификационная работа	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Ответ на вопросы Государственного экзамена (в соответствии с компетенциями, указанными в табл.1) Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы
<b>ПК-8</b> способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ	Методы принятия управленческих решений Речевое взаимодействие в сфере сервиса Бизнес-коммуникации в сервисе Межкультурные коммуникации Корпоративная культура Организационная культура Современные проблемы управления персоналом в сервисе Конфиденциальность в административной деятельности Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы

	<p>деятельности</p> <p>Производственная практика: преддипломная практика</p> <p>Выпускная квалификационная работа</p>			
<p><b>ПК-9</b></p> <p>готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ</p>	<p>Общая энергетика</p> <p>Гуманитарный сервис</p> <p>Проектирование сервисной деятельности</p> <p>Инновационные технологии в сервисной деятельности</p> <p>Инновационное обеспечение сервисной деятельности</p> <p>Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков</p> <p>Производственная практика: технологическая практика</p> <p>Производственная практика: преддипломная практика</p> <p>Государственный экзамен по направлению подготовки "Сервис"</p> <p>Выпускная квалификационная работа</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы</p>	<p>Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам</p>	<p>Ответ на вопросы Государственного экзамена (в соответствии с компетенциями, указанными в табл.1)</p> <p>Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы</p>
<p><b>ПК-10</b></p> <p>готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса</p>	<p>Теория и методология сервисной деятельности</p> <p>Консалтинговые услуги в сфере гуманитарного сервиса</p> <p>Копирайтинг в сервисе</p> <p>Стандартизация и сертификация сервисных</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы</p>	<p>Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам</p>	<p>Ответ на вопросы Государственного экзамена (в соответствии с компетенциями, указанными в табл.1)</p> <p>Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы</p>

	<p>услуг</p> <p>Методика преподавания сервисных дисциплин</p> <p>Инновационные технологии в сервисной деятельности</p> <p>Инновационное обеспечение сервисной деятельности</p> <p>Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков</p> <p>Производственная практика: исследовательская работа</p> <p>Производственная практика: преддипломная практика</p> <p>Государственный экзамен по направлению подготовки "Сервис"</p> <p>Выпускная квалификационная работа</p>			
<p><b>ПК-11</b></p> <p>готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных</p>	<p>Инвестиционная политика в сервисе</p> <p>Российский и зарубежный опыт сервисной деятельности</p> <p>Имидж руководителя</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятель-</p>	<p>Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам</p>	<p>Результаты выполнения всех разделов выпускной квалификационной работы</p>

<p>траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса</p>	<p>предприятий сервиса          Проектирование сервисной деятельности          Планирование деятельности предприятий сервиса          Реклама и связи с общественностью в сервисе          Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности          Выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация)</p>	<p>ной работы</p>		
<p><b>ПК-12</b>          готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности</p>	<p>Правовое обеспечение сервисной деятельности          Стандартизация и сертификация сервисных услуг          Современные проблемы управления персоналом в сервисе          Конфиденциальность в административной деятельности          Производственная практика:</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы</p>	<p>Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам</p>	<p>Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы</p>

	технологическая практика Производственная практика: исследовательская работа Выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация)			
--	--	--	--	--