

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(АНО ВО «РосНОУ»)**

Кафедра сервиса и бизнес - коммуникаций



**«УТВЕРЖДАЮ»**

Проректор по учебной работе

Г.А. Шабанов

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА  
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ «СЕРВИС»**

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

## 1. Общие положения.

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>.

6. Федулин А.А., Багдасарян В.Э. Сервис в историческом и философском осмыслении. М., 2010.

## 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:

Дисциплина	Формируемые компетенции
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. Имиджелогия. 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. Стиль 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.