

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.07.2025 14:25:18
Уникальный программный ключ:
4c46f2d9ddda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чувашский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра экономики, менеджмента и агроконсалтинга

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной
и научной работе

 Л.М. Иванова
«14» апреля 2025 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
Б3.01(Г) ПОДГОТОВКА К СДАЧЕ И СДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО
ЭКЗАМЕНА

Б3.02(Д) ВЫПОЛНЕНИЕ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Укрупненная группа направлений подготовки
43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
Сервис в туризме

Квалификация (степень) Бакалавр

Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки (по учебному плану) - 2025

Чебоксары, 2025

При разработке программы государственной итоговой аттестации в основу положены:

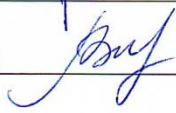
- 1) ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденный МОН РФ «08» июня 2017 г. № 514
- 2) Учебный план по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленности (профиля) Сервис в туризме, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ, протокол № 14 от « 17 » апреля 2025 г.

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры экономики, менеджмента и агроконсалтинга, протокол № 9 от 11.04. 2025 г.

Заведующий кафедрой  М. С. Абросимова

Программа государственной итоговой аттестации одобрена методической комиссией экономического факультета, протокол № 8 от 14.04. 2025 г.

Председатель методической комиссии факультета  Т.А. Медведева

Директор научно-технической библиотеки  В.А. Викторова

Разработчики: доцент  С.П. Филиппова

доцент  М.С. Абросимова

доцент  Н.В. Таланова

Эксперты:

Начальник Чувашского филиала
ФГБУ «Центр Агроаналитики»,
кандидат экономических наук

 О.Г. Афанасьева

Исполнительный директор
ООО «Волга Премиум»

 Л.А. Николаева

© Филиппова С.П., 2025

© ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения государственной итоговой аттестации.....	5
1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации	5
1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре ОПОП ВО	6
1.3. Типы задач профессиональной деятельности выпускника	7
1.4. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы.....	7
1.4.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения	7
1.4.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения.....	11
1.4.3. Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения, определяемые самостоятельно на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников	13
2. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	15
2.1. Процедура подготовки и проведения государственного экзамена.....	15
2.2. Фонд оценочных средств для государственного экзамена.....	16
2.2.1. Планируемые результаты освоения компетенций в результате освоения ОПОП ВО	16
2.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания	19
2.2.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения компетенций, проверяемых на государственном экзамене.....	19
3. Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты выпускной квалификационной работы.....	37
3.1. Требования к выполнению выпускной квалификационной (бакалаврской) работе.....	37
3.2. Цель выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы и требования, предъявляемые к ней	38
3.3. Выбор темы выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.....	41
3.4. Порядок написания, структура и содержание выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.....	42
3.5. Оформление выпускной квалификационной (бакалаврской) работы	45
3.6. Подготовка и защита выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.....	46
3.7. Примерный порядок защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.....	47
3.8. Фонд оценочных средств защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.....	48
3.8.1. Планируемые результаты освоения компетенций в результате освоения ОПОП ВО	48
3.8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания	53
3.8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для	

оценки результатов освоения компетенций, проверяемых в ходе защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы	53
4. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для подготовки к государственной итоговой аттестации	62
5. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации	66
Приложение 1	68
Приложение 2	76
Приложение 3	95
Приложение 4	96
Приложение 5	98
Приложение 6	99
Приложение 7	100
Приложение 8	101
Приложение 9	104
Приложение 10	107
Приложение 11	109
Приложение 12	113

1. Общие положения государственной итоговой аттестации

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514 «Об утверждении Приказом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата);
- Приказом Минобрнауки России от 29.06.2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»;
- Приказом Минобрнауки России 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»;
- Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ;
- локальными нормативными актами, регламентирующими в университете организацию и обеспечение учебного процесса.

1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (от 29.12.2012 г. №273-ФЗ), итоговая аттестация, завершающая освоение основных образовательных программ, является обязательной и проводится в порядке и в форме, которые установлены образовательной организацией.

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план, если иное не установлено порядком проведения государственной итоговой аттестации по соответствующим образовательным программам.

При условии успешного прохождения всех установленных видов итоговых аттестационных испытаний, входящих в государственную итоговую аттестацию, выпускнику образовательной организации высшего образования присваивается соответствующая квалификация и выдается диплом государст-

венного образца о высшем образовании соответствующего уровня.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена возможность приема-передачи информации в доступных для них формах и созданы условия, учитывающие их состояние здоровья и требования по доступности.

Государственная итоговая аттестация предусматривает защиту бакалаврской выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) и государственный экзамен, устанавливаемые в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленности (профиль) Сервис в туризме.

Объем государственной итоговой аттестации составляет 12 зачетных единиц, ее продолжительность 8 недель.

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников направления 43.03.01 «Сервис» требованиям ФГОС ВО квалификации «бакалавр», оценка качества освоения ОПОП и степени обладания выпускниками необходимыми универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями, оценка степени подготовленности выпускника к основным видам профессиональной деятельности; оценка уровня сформированности у выпускника необходимых компетенций, степени владения выпускником теоретическими знаниями, умениями и практическими навыками в области сервиса; оценка уровня понимания современных тенденций развития теории и практики сервисной деятельности; выявление уровня подготовленности выпускника к самостоятельной работе, в т.ч. в условиях неопределенности и быстро меняющихся факторов.

1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре ОПОП ВО

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» завершается присвоением квалификации. Государственная итоговая аттестация включает подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена и выполнение и защиту выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы), которыми завершается реализация основной профессиональной образовательной программы.

Сдача государственного экзамена и защита выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) базируется на глубоком знании дисциплин программы обучения, а также выбранной темы исследования.

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

- 33 Сервис, оказание услуг населению;
- 40 Сквозные виды профессиональной деятельности.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соот-

ветствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 12 зачетных единиц (продолжительность 8 недель), в том числе 3 зачетные единицы (продолжительность 2 недели) на подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена, 9 зачетных единиц (продолжительность 6 недель) на выполнение и защиту выпускной квалификационной работы. Всего выделено на государственную итоговую аттестацию 432 академических часа, в том числе 23 контактных часа (8 часов на подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена и 15 часов на выполнение и защиту выпускной квалификационной работы). На самостоятельную работу отводится 409 час.

1.3. Типы задач профессиональной деятельности выпускника

В соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки выпускник с направленностью (профилем) подготовки Сервис в туризме готовится к решению следующих типов задач профессиональной деятельности выпускников:

- сервисный;
- организационно-управленческий;
- проектный;
- технологический;
- исследовательский.

1.4. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы

Результаты освоения ОПОП ВО определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности. В ходе проведения государственной итоговой аттестации оценивается сформированность следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

1.4.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи УК-1.3 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и

		недостатки УК-1.4 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности УК-1.5 - Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время УК-2.4 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2 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.) УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе реше-

		ния стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.4 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 аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп УК-5.2 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 УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы УК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда УК-6.3 Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда УК-6.4 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата УК-6.5 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	УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни УК-7.2 Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности УК-7.3 Имеет навыки укрепления индивидуального здоровья для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты УК-8.2 Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте УК-8.3 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты УК-8.4 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Владеет основами экономической культуры, включая финансовую грамотность УК-9.2 Исследует текущую и перспективную экономические ситуации, принимает научно обоснованные экономические решения УК-9.3 Выстраивает методологию принятия решений в условиях меняющейся экономической ситуации в различных областях жизнедеятельности
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Обладает знаниями о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции УК-10.2 Предупреждает риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности УК-10.3 Формирует нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействует им в своей профессиональной деятельности

1.4.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория общепрофессиональной	Код и наименование общепрофессиональной	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
--------------------------------	---	---

нальных компетенций	компетенции	ции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность ОПК-1.3 Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ОПК-4.2 Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн ОПК-4.3 Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сер-	ОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области

	виса	ОПК-6.2 Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ОПК-6.4 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7.Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ОПК-7.2 Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Обладает знаниями в области современных информационных технологий в профессиональной деятельности ОПК-8.2 Осуществляет выбор необходимых информационных технологий для решения профессиональных задач ОПК-8.3 Применяет на практике информационные технологии для решения практических задач в профессиональной деятельности

1.4.3. Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения, определяемые самостоятельно на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

Задача профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий			
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1. Способен управлять ресурсами служб, отделов организаций сервиса	ПК-1.1 Владеет теоретическими и практическими навыками контроля и координации деятельности служб, отделов организаций сервиса ПК-1.2 Способен проводить аналитические мероприятия по определению потребностей в материальных ресурсах служб, отделов организаций сервиса	Профессиональный стандарт «Руководитель, /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», 33.007
	ПК-3. Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности	ПК-3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими навыками создания системы контроля деятельности служб, отделов ор-	Профессиональный стандарт «Руководитель, /управляющий

служб, отделов организаций сервиса	ганизаций сервиса ПК-3.2 Самостоятельно проводит оценку эффективности деятельности служб, отделов организаций сервиса	гостиничного комплекса/сети гостиниц», 33.007
ПК-6. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-6.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПК-6.2 Применяет методы управления проектами ПК-6.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Профессиональный стандарт «Руководитель, /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», 33.007
Тип задач профессиональной деятельности: проектный		
ПК-7. Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК-7.1 Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия ПК-7.2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия ПК-7.3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	Профессиональный стандарт «Руководитель, /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», 33.007
Тип задач профессиональной деятельности:сервисный		
ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-2.1 Владеет теоретическими и практическими приемами организации устных и письменных коммуникаций с заинтересованными сторонами ПК-2.2 Проводит переговоры, презентации с потребителями, партнерами и клиентами	Профессиональный стандарт «Руководитель, /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», 33.007
ПК-5. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-5.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-5.2 Может эксплуатировать средства технического диагностирования, в том числе средства измерений, дополнительное технологическое оборудование ПК-5.3 Осуществляет контроль готовности к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования	Профессиональный стандарт «Руководитель, /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», 33.007
Тип задач профессиональной деятельности: исследовательский		
ПК-9. Способен участвовать в разработке инновационных ре-	ПК-9.1 Способен использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми	Профессиональный стандарт «Руководитель,

	шений при осуществлении сервисной деятельности	формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-9.2 Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», 33.007
	Тип задач профессиональной деятельности: технологический		
	ПК-8. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов	ПК-8.1 Проводит экспертизу объектов сервиса ПК-8.2 Применяет методы диагностики объектов сервиса	Профессиональный стандарт «Руководитель, /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», 33.007
Формирование карты поиска кандидатов	ПК-4. Способен осуществлять анализ рынка труда и определять потребность трудовых ресурсов	ПК-4.1 Самостоятельно анализирует рынок труда и определяет потребность в трудовых ресурсах для отделов, служб организаций сервиса ПК-4.2 Проводит мониторинг рынка труда в целях формирования кадрового резерва организаций сервиса	Профессиональный стандарт «Специалист по подбору персонала (рекрутер)», 33.012

2. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

2.1. Процедура подготовки и проведения государственного экзамена

Подготовка к государственному экзамену является самостоятельной работой студента. Для оказания помощи студентам в этой ответственной работе выпускающая кафедра экономики, менеджмента и агроконсалтинга организует обзорные лекции. Задача обзорных лекций состоит в систематизации ранее полученных студентами знаний и ознакомлении с новыми научными взглядами и изменениями в законодательстве Российской Федерации. Кафедрой по основным учебным дисциплинам разработаны материалы, позволяющие студентам как систематизировать большой массив пройденного ранее материала, полученных знаний и практического опыта работы в период прохождения учебной и производственной практик, а также провести самоконтроль знаний.

На государственном экзамене проверяется глубина знаний в области методики и практики решения ситуационных расчетно-аналитических задач по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленности (профиля) «Сервис в туризме».

Для проведения государственного экзамена создается государственная экзаменационная комиссия.

Для подготовки ответа на вопросы билета и решение ситуационной зада-

чи студентам предоставляется время (не менее 40 минут). После окончания ответа на вопросы билета члены государственной экзаменационной комиссии могут задать студенту вопросы в порядке уточнения отдельных моментов по вопросам, содержащимся в билете.

По решению председателя государственной экзаменационной комиссии уточняющие вопросы могут задаваться и сразу после ответа студента по каждому вопросу билета. Если студент затрудняется ответить на уточняющие по билету вопросы, члены комиссии могут задавать дополнительные вопросы в рамках программы государственного экзамена.

Ответы студентов оцениваются каждым членом комиссии, а итоговая оценка по пятибалльной системе выставляется в результате закрытого обсуждения и простого голосования. Если мнения членов комиссии об оценке знаний студента разделяются, то решающим голосом обладает председатель государственной экзаменационной комиссии. Результаты государственного экзамена объявляются в день его проведения после оформления протокола заседания государственной экзаменационной комиссии.

2.2. Фонд оценочных средств для государственного экзамена

2.2.1. Планируемые результаты освоения компетенций в результате освоения ОПОП ВО

Компетенция	Категория		
	знает	умеет	имеет навыки/практический опыт
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	-стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - 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.); - результаты (последствия) личных действий и плани-	-понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде; -понимать 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.); - предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность ша-	взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

	рует последовательность шагов для достижения заданного результата; - способы взаимодействия с другими членами команды	гов для достижения заданного результата; - эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	-способы обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	- обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты;	- участия 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	- технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса; -основные программные продукты для сферы сервиса	- определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; -осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	- определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; - поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	- цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений)	- определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы	- использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса

	предприятий сферы сервиса	сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	-основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	- организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	- обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	- основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	- осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	- продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	- основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	- экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	- расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности; - экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	-нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области; - законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	- осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области; -обоснованно применять нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской	- обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями

		Федерации о предоставлении услуг	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	- требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	- обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	- соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
ПК-6. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	- приемы и методы управления проектами	- применять методы управления проектами	- управления проектами; - участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-8. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов	- методы диагностики объектов сервиса	- проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	- проведения экспертизы объектов сервиса

2.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания подробно представлены в приложении 1.

2.2.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения компетенций, проверяемых на государственном экзамене

Перечень вопросов к государственному экзамену направления подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Сервис в туризме»

1. Базы данных, системы управления базами данных

Понятие базы данных и системы управления базами данных (СУБД). Объекты баз данных. Запросы к БД, язык SQL. Основы информационной безопасности СУБД. Применение СУБД в банковском сервисе.

2. Вербальная и невербальная коммуникация: психологические характеристики речи

Функции общения: передача информации; управление поведением человека; познавательная функция; функция обмена эмоциональными и психическими состояниями. Каналы общения: зрительный слуховой, тактильный, кинестетический. Тип общения: функционально – ролевое общение; межличностное

общение; деловое общение; рапортное общение. Методы развития коммуникативной компетентности: коммуникативный тренинг. Значение поз, жестов, мимики человека в общении, их подсознательная обусловленность. Визуальный контакт. Отзеркаливание. Взаимное расположение в пространстве. Межличностное расстояние.

3. Виды и методы измерений. Общие сведения о средствах измерений

Виды и методы измерений. Общие сведения о средствах измерений. Классификация видов измерений (прямые измерения, косвенные измерения, совокупные и совместные измерения, динамические измерения). Классификация методов измерений (метод непосредственной оценки, метод сравнения с мерой).

4. Взаимосвязь психотипа личности и поведения

Акцентуация характера. Экстраверсия, интроверсия и поведение (К. Юнг). Темперамент человека и его влияние на межличностное общение (И. Павлов).

5. Государственное регулирование сервисной деятельности

Правовые основы сервисной деятельности. Сервисная деятельность как объект правовых отношений. Правила обслуживания населения в РФ. Закон о защите прав потребителей. Стандартизация и сертификация услуг. Защита объектов интеллектуальной собственности в сфере сервиса.

6. Инновации в сервисной деятельности

Назначение, природа и разновидности сервисных инноваций. Внедрение инноваций и новых видов услуг. Использование новых информационных технологий в сфере услуг. Категории новой продукции. Факторы, влияющие на формирование новой услуги. Процесс разработки и создания новой услуги. Жизненный цикл услуги. Особенности разработки сопутствующих услуг. Ценность услуги: понятие, компоненты. Факторы, влияющие на ценность услуг.

7. Информационные технологии автоматизации процессов управления в сервисной организации

Процесс обработки данных и получения информации. Компьютерные системы, используемые на предприятиях сервиса. Информационные технологии автоматизации процессов управления. Системы управления документооборотом. Электронный офис.

8. Качество измерений. Погрешности измерений и их классификация. Обработка результатов однократных измерений

Качество измерений. Показатели качества измерений (точность, правильность, достоверность). Оценки показателей качества измерений (состоятельность, несмещенность, эффективность). Погрешности измерений и их классификация (абсолютная, относительная, приведенная). Обработка результатов однократных измерений

9. Классификация услуг и их характеристика

Услуга как философская и экономическая категория. Услуга как специфический продукт. Значение классификации услуг в практике сервисной дея-

тельности. Модели классификации услуг: североамериканская, европейская, российская. Типы услуг в разных сферах применения. Классификационные направления и группы услуг в отечественной науке и сервисной деятельности. Классификация услуг по взаимосвязанным качествам. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.

10. Коммуникационные процессы в менеджменте сервиса

Понятие и виды коммуникаций. Этапы и способы коммуникации. Эффективность коммуникаций. Деловое совещание как метод коммуникации. Деловое общение и гостеприимство: сущность, особенности. Социальные функции делового общения. Уровни и механизм делового общения. Принципы делового общения. Этикет как феномен деловой культуры. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

11. Конфликтные взаимодействия в сфере сервиса

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Характеристика основных стратегий поведения (К. Томас). Технологии управления конфликтом. Деятельность руководителя по предотвращению и разрешению конфликтов. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. Способы и приемы разрешения конфликтов в банковской сфере.

12. Маркетинг: информационное обеспечение и анализ

13. Принципы и источники информационного обеспечения маркетинговой деятельности в компании. Информатизация отношений компании с клиентами: CRM-системы. Принципы и методы проведения маркетинговых исследований. Методы стратегического маркетингового анализа.

14. Маркетинговые исследования на рынке туристических продуктов (услуг)

Источники и каналы поступления информации о внешней среде и рынке туристических продуктов (услуг), формирующей маркетинговую информационную систему (МИС) организации. Методы сбора и анализа маркетинговой информации, используемые организацией для формирования маркетинговой базы данных. Планирование и проведение маркетинговых исследований на рынке туристических продуктов (услуг). Особенности сегментирования рынка туристических продуктов (услуг). Критерии выбора организацией сервиса целевых сегментов рынка. Позиционирование продуктов (услуг) и туристической организации на рынке туристических продуктов (услуг). Основные факторы, определяющие выбор стратегии позиционирования продуктов (услуг) и бренда организаций туризма и сервиса.

15. Методы стандартизации. Межгосударственная и международная стандартизация. Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества

Основные методы стандартизации. Работы, выполняемые по стандартизации Основные принципы и теоретическая база стандартизации. Основные положения. Российские организации по стандартизации. Международные организации по стандартизации. Международные стандарты ИСО серии 9000 по качеству

16. Методы и процессы диагностирования объектов сервиса

Методы диагностирования объектов сервиса. Классификация методов диагностирования объектов сервиса. Параметры состояния объектов сервиса и их нормативы. Связи между структурными и диагностическими параметрами объектов сервиса. Процессы диагностирования объектов сервиса. Выбор средств технического диагностирования по технико-экономическому критерию.

17. Общие характеристики систем массового обслуживания. Классификация систем массового обслуживания

Понятие теории массового обслуживания. Возникновение теории массового обслуживания основные термины и понятия, используемые в теории массового обслуживания. Принципы классификации систем массового обслуживания.

18. Организация и управление процессом оказания услуг

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Производственный и технологический процессы. Структура процессов оказания услуг. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы. Элементы процессов оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Сервисный продукт: определение, основные компоненты. Внутреннее обслуживание организации.

19. Организация обслуживания покупателей

Обслуживание как сервисная система. Методы и формы обслуживания клиентов; причины их постоянного обновления в практике современного сервиса. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности. Понятие «контакта» и «контактной зоны». Обслуживание потребителей в контактной зоне. Обслуживание в среде сервисного предприятия (банка), обслуживание в среде клиента. Участие клиента в обслуживании. Фирменный стиль обслуживания

19. Страховой сервис в туризме

Общая характеристика и особенности личного страхования. Понятие, виды и особенности организации страхования жизни. Особенности формирования средств страховой выплаты по видам страхования жизни. Методика расчета страховых тарифов по страхованию жизни. Страхование от несчастных случаев и болезней. Добровольное медицинское страхование. Понятие и особенности организации страхования ответственности. Страхование гражданской ответственности перевозчика, гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств (ОСАГО и ДСАГО).

20. Основы внутрифирменного планирования

Понятие, принципы и методы внутрифирменного планирования. Стратегическое планирование и контроль на предприятии. Содержание, структура и показатели финансового плана предприятия сервиса.

21. Основы организации деятельности предприятия

Понятие «субъекта сервисной деятельности». Предприятия сферы сервиса, их классификация и характерные особенности. Предприятие сферы сервиса

как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Основные принципы, функции и задачи сервисного предприятия. Выбор правильного места размещения предприятия. Рыночные факторы при выборе места размещения предприятия. Микроэкономические и инфраструктурные факторы при выборе места размещения предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия. Жизненные циклы развития предприятий сервиса. Преимущества средних, малых и сверхмалых предприятий в сфере сервиса. Характеристика структуры сервисного предприятия. Репутация, имидж сервисного предприятия.

22. Показатели качества услуг и уровня обслуживания

Модель восприятия качества услуг потребителем. Критерии качества услуг и уровня сервиса; факторы, воздействующие на качество обслуживания. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, уровня обслуживания населения. Стандартизация в сфере реализации туристических услуг. Система менеджмента качества (СМК) и всеобщее управление качеством (TotalQualityManagement, TQM). Управление качеством туристических услуг. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.

23. Основы техники безопасности

Опасные зоны машин и механизмов. Защитные ограждения. Тормозные устройства. Блокировочные устройства. Автоматические сцепные устройства. Сигнализирующие устройства. Дистанционное наблюдение и управление рабочими процессами. Сигнальные цвета и знаки безопасности. Общие сведения об объектах повышенной опасности и связанных с ними травмах. Грузоподъемные машины. Паровые и водогрейные котлы. Сосуды, работающие под давлением. Условия поражения человека электрическим током. Классификация помещений по степени электробезопасности. Средства и методы защиты от поражения электрическим током. Защитное заземление и зануление. Напряжение прикосновения. Выравнивание потенциалов. Защитное отключение. Электрозащитные средства

24. Разработка и реализация проекта в сфере сервиса

Основные характеристики проекта. Проектное финансирование. Планирование проекта. Управление материальными ресурсами проекта. Управление рисками и стоимостью проекта. Менеджмент качества проекта. Управление командой проекта. Управление коммуникациями проекта. Контроль и регулирование проектов

25. Особенности маркетинга в сервисе

Особенности маркетинга в сервисе. Стратегии маркетинга. Интернет-маркетинг.

26. Оценка конкурентоспособности туристических продуктов

Понятие конкурентоспособность туристического продукта. Факторы, влияющие на конкурентоспособность туристического продукта. Методы оценки конкурентоспособности туристического продукта. Показатели оценки кон-

курентоспособности туристического продукта. Мероприятия по обеспечению конкурентоспособности туристического продукта.

27. Оценка реализации коммуникационной стратегии маркетинга в сервисной деятельности

Маркетинговые коммуникации и системы продвижения услуг. Сущность и виды каналов продвижения. Маркетинговые коммуникации по продвижению товара или услуг. Средства и методы рекламы, используемые для продвижения услуг. Планирование рекламных мероприятий и оценка их эффективности. Связи с общественностью и их роль в продвижении продуктов (услуг). Анализ системы продвижения. Рекомендации и предложения по улучшению системы продвижения. Исследование потребителей и анализ деятельности конкурентов на рынке. Разработка программы продвижения. Оценка экономической эффективности предлагаемой программы продвижения

28. Персонал сервисного предприятия и культура обслуживания

Профессионально-квалификационная структура организации сферы сервиса. Требования к персоналу сферы сервиса. Принципы профессионального поведения организатора сервиса. Работа с персоналом сферы сервиса. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов. Эстетика внешнего вида работников сферы сервиса. Профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения и речи работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

29. Планирование маркетинга

Принципы планирования маркетинга в сфере услуг. Плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.

30. Поведение потребителей на рынке услуг

Поведение потребителей. Поведение потребителя в процессе принятия решений. Понятие и виды потребностей. Мотивы поведения потребителей. Покупательский спрос. Роль маркетинга в изучении потребительского поведения. Задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента. Типология потребителя: когнитивный потребитель, независимый потребитель, потребитель – новатор. Модель процесса потребления.

31. Производство услуг и организация обслуживания

Понятие «субъекта сервисной деятельности». Предприятия сферы сервиса, их классификация и характерные особенности. Основные принципы, функции и задачи сервисного предприятия. Жизненные циклы развития предприятий сервиса. Преимущества средних, малых и сверхмалых предприятий в сфере сервиса. Характеристика структуры сервисного предприятия. Показатели эффективности деятельности сервисной организации. Репутация, имидж сервисного предприятия. Сервисный продукт: определение, основные компоненты. Внутреннее обслуживание организации.

32. Правовые и организационные основы охраны труда

Основные понятия по охране труда (ОТ). Показатели травматизма и профзаболеваний. Основные причины травматизма в сельском хозяйстве. Пути снижения травматизма, профзаболеваний и последствий от них. Особенности труда женщин. Особенности труда лиц моложе 18 лет. Обеспечение работников средствами индивидуальной защиты. Выдача молока и лечебно-профилактического питания. Сокращенный рабочий день и рабочая неделя, дополнительный отпуск. Обучение по охране труда. Инструктажи по охране труда. Порядок и методика разработки инструкций по ОТ. Содержание и структура инструкций по ОТ. Службы ОТ на предприятиях. Ответственные за охрану труда. Обязанности по ОТ руководителей структурных подразделений. Основные документы по ОТ, разрабатываемые на предприятии. Общие положения о расследовании и учете несчастных случаев. Несчастные случаи, подлежащие расследованию и учету. Обязанности работодателя при несчастном случае. Порядок проведения расследования несчастных случаев. Порядок оформления материалов расследования несчастных случаев. Государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства по ОТ. Контроль за соблюдением законодательства по ОТ профсоюзами, трудовыми коллективами. Совместные комитеты (комиссии) по ОТ предприятий. Защита работниками своих прав в области ОТ. Ответственность работодателей и работников за нарушение норм и правил по ОТ

33. Психологические аспекты сервисной деятельности

Психология процесса обслуживания. Этапы процесса обслуживания: сбор информации о клиенте, презентация услуги, завершение сделки. Типы принятия решений о покупке. Степень вовлеченности клиента. Стратегия и тактика поведения обслуживающего персонала. Специфика вербального и невербального общения. Активное слушание, наблюдение, специальные вопросы как основные приемы в работе персонала с клиентами. Разрешение конфликта с клиентом на предприятии сервиса.

34. Психологические основы взаимодействия с клиентами

Самопрезентация специалиста по сервису в банке: атрибуты, внешности, мимика, жесты, пантомимика, коммуникативная культура. Психологические основы взаимодействия с клиентом. Установление и развитие отношений с клиентом, техника выявления потребностей и возможностей клиента, презентация предлагаемой услуги, техника психологического воздействия на клиента.

35. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Определение понятий «сервис», «услуга», «обслуживание». Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. Развитие сферы услуг. Рыночный и нерыночный сектор в сфере услуг. Основные характеристики сферы услуг. Основные направления сервисной деятельности в России и за рубежом.

36. Специфика взаимодействия специалиста по сервису

Статусно – ролевые и межличностные основы взаимодействия с клиентом. Формирование привлекательности и доверия. Барьеры общения: барьер

отрицательных эмоций, барьеры восприятия, барьеры речи, барьеры установки, барьер первого впечатления, барьер взаимопонимания. Коммуникативные просчеты – результат правильных установок. Манипуляции собеседником – защиты от манипуляции. Пассивный и активный виды защиты.

37. Технологии убеждающего воздействия в процессе переговоров

Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии. Манипулятивные техники в переговорах – суть манипуляций, техники распознавания манипуляций и противодействия манипуляциям.

38. Типовая структура системы массового обслуживания

Поток заявок, время и дисциплина обслуживания, очередь, эффективность системы. Поток событий. Виды потоков. Поток Пальма. Потоки Эрланга

39. Характеристика, классификация и источники чрезвычайных ситуаций

Характер и причины возникновения чрезвычайных ситуаций (ЧС). Общие сведения о ЧС. Основные понятия и классификация ЧС. Критерии, определяющие ЧС. Потенциально опасные объекты. Радиационно опасные объекты, химически опасные объекты, пожаро-взрывоопасные объекты, гидродинамические опасные объекты. Оружие массового поражения (ядерное, химическое, бактериологическое). Современные обычные средства поражения. Основные параметры поражающих факторов источников ЧС (ударная волна, световое излучение, проникающая радиация, электромагнитный импульс, радиоактивное заражение местности, химическое заражение) и их негативное действие на жизнь и здоровье людей, с.-х животных и растений, объекты экономики и окружающую среду. Основные угрозы безопасности людей и природной среде. Вооруженные конфликты и войны, психоинформационные опасности

40. Этические вопросы саморегуляции

Психические средства саморегуляции (чувственные конкретные образы, представления, понятия). Значение саморегуляции в человеческой жизни. Этические принципы в области саморегуляции. Особенности саморегуляции инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Роль саморегуляции в межличностных отношениях. «Я» глазами других. Межличностная обратная связь. Трудные (стрессовые) психические состояния как объект саморегуляции.

41. Экономический потенциал организаций сервиса и эффективность его использования

Понятие экономических ресурсов. Экономический потенциал организаций сервиса. Понятие, состав и структура ресурсов сервисной организации. Система показателей состояния, движения и эффективности использования ресурсов сервисной организации.

42. Планирование объема производства и реализации услуг

Показатели объемов деятельности предприятий сервиса, товарная политика. Ассортимент услуг и его элементы. Ассортиментная концепция и факто-

ры ее определяющие. Сегментирование рынка сервисных услуг. Анализ конкурентов. Компоненты системы управления ассортиментом. Формирование моделей-предложений. Разработка и внедрение на рынок нового продукта (услуги). Основные методы и инструменты анализа эффективности ассортиментной политики предприятия.

43. Планирование издержек и ценовая политика предприятия сферы сервиса

Понятие издержек. Факторы, формирующие расходы предприятия сферы услуг. Планирование издержек. Себестоимость услуг. Затраты: единовременные (инвестиции) и текущие (издержки). Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость услуг. Смета затрат на производство. Методы начисления амортизационных начислений. Доход и прибыль предприятия сервиса. Рентабельность деятельности. Точка безубыточности и маржинальный анализ прибыли. Ценовая политика сервисного предприятия.

44. Финансовый анализ организаций сервиса

Цель, задачи и источники информации для финансового анализа организаций сервиса. Анализ финансовой устойчивости предприятия: показатели, методика их расчёта и анализа. Анализ платёжеспособности и ликвидности предприятия: показатели, методика их расчёта и анализа. Анализ состава и структуры инвестиций. Анализ эффективности инвестиционных проектов.

45. Управление процессом оказания услуг

Основные понятия теории управления. Специфика труда менеджера на предприятиях сервиса. Субъект и объект управления. Системный и ситуационный подход в менеджменте. Концепция и модели менеджмента. Уровни управления. Организационные структуры. Принципы менеджмента. Функции управления: планирование, организация, мотивация, контроль. Функции менеджмента как вид конкретной управленческой деятельности. Взаимоотношения полномочий. Методы управления. Мотивация работников предприятий сервиса. Процесс коммуникации и эффективность управления. Классификация (типология) управленческих решений. Технология принятия управленческих решений. Природа процесса принятия решений. Модель рационального решения проблемы. Информационное обеспечение процесса управления и производства на предприятиях сервиса. Совершенствование процесса принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.

46. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса

Специфика работы персонала на предприятии сервиса и его роль в удовлетворении потребностей клиента. Профессиональное поведение работника сферы услуг. Функциональная специализация персонала сервисной фирмы. Особенности труда сотрудников контактной зоны. Качество труда персонала, его потенциальные и реальные характеристики. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение и эффективность работников. Формирование требований к персоналу сервисной фирмы. Анализ содержания работы, дополнительные и квалификационные требования. Профессиограмма (карта компетентности).

Профессиональные, деловые и социальные компетентности сотрудников сервисной фирмы. Формирование культуры обслуживания

47. Обслуживание потребителей организации в сфере туризма и сервиса

Основы организации обслуживания потребителя: модель обслуживания потребителей. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания. Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей. Понятие и содержание сервисных технологий. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований; разработка новых услуг и форм обслуживания потребителей. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.

48. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

Виды отношений в области защиты прав потребителей. Участники отношений в области защиты прав потребителей. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу). Порядок представления информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о режиме их работы, о товарах (работах, услугах). Безопасность товара (работы, услуги). Виды ответственности за нарушение прав потребителей. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг

49. Процесс принятия потребительских решений

Основные стадии принятия решений: осознание необходимости сделать покупку, поиск информации о товарах, оценка предлагаемых вариантов, решение купить товар и процесс покупки, поведение после покупки. Методы выявления проблем потребителей: количественные (опрос) и качественные (глубинное интервью, фокусирование в группе) методы исследования.

50. Сервисное обслуживание в туризме

Понятие и виды сервисных услуг в туризме; выявление потребностей клиентов, типы мотивации, типология туристов; основные виды услуг туристической программы: транспортировка, проживание, питание, отдых и досуг; принципы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства; послепродажное обслуживание клиентов.

Примерные ситуационные задания

Ситуационное задание 1

Намечается строительство комбината бытовых услуг. Инвестору предложены два варианта проекта строительства, данные о которых содержатся в таблице.

Показатель	Проект 1	Проект 2
Сметная стоимость строительства, млн. руб.	516	510
Вводимая в действие мощность, млн. условных услуг	8	8

Стоимость годового объема услуг, млн. руб.:	2380	2400
Налоги, млн. руб.	20	20
Себестоимость годового объема услуг, млн. руб.:	1980	2070
Амортизационные отчисления	60	50

Инвестор предъявил определенные требования к проекту. Он хотел, чтобы срок окупаемости проекта был бы в пределах трех лет, а норма прибыли по проекту составляла бы не менее 20 %.

Рассчитайте показатели экономической эффективности по каждому из вариантов строительства комбината бытовых услуг и по результатам анализа выберите лучший проект, обосновав свой выбор.

Ситуационное задание 2

Определите точку безубыточности (порог рентабельности) и запас финансовой прочности предприятия сферы услуг при объеме производства 30 тыс. единиц услуг.

Показатели	Ед. измерения	Альтернативы объема оказания услуг в зависимости от объема услуг			
		I	II	III	IV
1. Объем оказанных услуг	тыс. ед.	11	30	60	80
2. Удельные переменные затраты	руб.	60	60	60	60
3. Удельные постоянные затраты	руб.				
4. Общая сумма затрат на оказание услуг	тыс. руб.				
5. Постоянные затраты	тыс. руб.	500	500	500	500
6. Переменные затраты	тыс. руб.				
7. Цена единицы оказанной услуги	руб.	80	80	80	80
8. Выручка	тыс. руб.				

Ситуационное задание 3

Условие: примите решение об ассортиментной политике предприятия сферы услуг: а) методом полной себестоимости, б) методом маржинального дохода (валовой маржи)

Показатели	Ед. измерения	Перечень услуг				Всего
		I	II	III	IV	
Количество услуг	тыс. ед.	32	32	32	32	
Выручка	тыс. руб.	800	1200	1600	2000	
Переменные расходы	тыс. руб.	700	800	1100	1300	
Постоянные расходы	тыс. руб.					500
Маржинальный доход	тыс. руб.					
Финансовый результат	тыс. руб.					

Примечание: постоянные расходы разделить между видами оказываемых услуг пропорционально количеству оказанных услуг.

Каким методом предложим воспользоваться руководству предприятия для принятия решения об изменении ассортимента оказываемых услуг - методом полной себестоимости или методом маржинального дохода?

Ситуационное задание 4

Клиент потерял квитанцию и договор на заказанную услугу, предложите алгоритм действия для сотрудника.

Ситуационное задание 5

Сотрудник фирмы неправильно оформил заказ, поэтому был проведен неверный расчет стоимости услуги. Предложите решение проблемы в ситуации, когда клиент высказывает крайнее недовольство, при этом: а) заказ еще не принят к исполнению; б) работа была выполнена по неправильному заказу.

Ситуационное задание 6

Составить чек-лист оценки услуги (на примере турагентства, гостиницы, ресторана).

Ситуационное задание 7

Для создания новой услуги необходимо выделить и описать точки контакта потенциального клиента с проектируемой услугой. Предложите (на примере) модель услуги с указанием таких точек.

Ситуационное задание 8

В фирме есть услуга, спрос на которую существенно замедлился. Предложите программу изучения проблемы и рекомендации по улучшению ситуации.

Ситуационное задание 9

Определите численность менеджеров, необходимых туристской организации для обслуживания клиентов и поясните свой выбор, если на обслуживание одного туриста отводится 30 мин, туристскую организацию в день посещает в среднем 55 человек, продолжительность рабочего дня менеджера составляет 8 ч.

Ситуационное задание 10

Туристская фирма реализует туры в Турцию. Вместимость отеля в Турции - 50 мест, длительность тура пять дней. Сколько путевок нужно продать турфирме для того, чтобы обеспечить 100-процентную загрузку турецкой гостиницы в следующем месяце, если количество дней в месяце будет не 30.

Ситуационное задание 11

Вместимость ресторана составляет 60 мест, в среднем используется 30 мест. Рассчитайте коэффициент использования вместимости ресторана. Ваши

действия для улучшения работы ресторана

Ситуационное задание 12

Туристская организация оказывает различные виды услуг. В 1 квартале начавшегося года, в связи с неблагоприятной экономической обстановкой в стране произошел отток туристов. Экономические потери туристской организации будут состоять в недостаточном покрытии постоянных расходов.

Время загрузки одного менеджера по работе с клиентами – 8 часов. Всего менеджеров в организации 3. Количество рабочих дней в 1 квартале – 65. Средняя продолжительность обслуживания клиентов 30 минут. Постоянные затраты организации 60000руб. Фактически оказанных услуг – 600.

Определите убытки от неполной загрузки менеджеров и примите решение о дальнейших действиях туристской организации.

Ситуационное задание 13

Турист отправился по путевке в Финляндию. В туристической фирме ему пообещали, что посещение аквапарка входит в стоимость тура, но на месте оказалось, что он должен заплатить за эту услугу. Что можно посоветовать туристу? Обоснуйте свой ответ, ссылаясь на законодательство.

Ситуационное задание 14

Составить алгоритм применения основных приемов визуальной психодиагностики типа клиента.

Ситуационное задание 15

На одной из баннерных площадок Вы приобрели 10000 показов. По условиям размещения CPM=10 долл. Через неделю администратор площадки извещил Вас, что Ваш бюджет 100 долл. израсходован, число уникальных показов составило 6234, а кликов -715. Определите стоимость рекламного контакта для этой площадки.

Ситуационное задание 16

Рынок насчитывает 1250 потенциальных потребителей, из которых ~1000 клиентов приобретают путевку на летний оздоровительный отдых стоимостью в среднем 900 долл., а ~250 клиентов приобретают путевки 2 раза в год: летом – стоимостью в среднем 1200 долл. и зимой - стоимостью в среднем 900 долл. Определите емкость потенциального рынка в денежном выражении.

Ситуационное задание 17

Составьте чек-лист проведения выездной экспертной оценки гостиницы.

Ситуационное задание 18

Определите уровень конкурентоспособности тура по ряду характеристик на основе экспертных оценок. Аналогичный комплексный показатель конкурентов равен 320 баллов. Исходные данные для расчетов приведены в таблице.

Характеристика тура	Вес параметра	Экспертная оценка
Качество услуг	6	7
Интересные экскурсии	7	9
Возможность выгодных покупок	9	10
Внимательный персонал	8	3
Подарок от фирмы	5	4
Безопасность	9	10

Ситуационное задание 19

Процесс делового общения всегда можно рассматривать как локальный акт (разговор с определенным собеседником, обсуждение конкретных вопросов с группой людей и т.д.). Первый этап делового общения – установление контакта. Назовите конкретные речевые и неречевые приемы установления контакта, а также обстоятельства, при которых не следует вступать в контакт.

Ситуационное задание 20

Методом SWOT-анализа рассмотрите такую проблему, как развитие туризма в Чувашской Республике (другой регион). Выявите сильные и слабые стороны региона, потенциальные возможности и угрозы в решении проблемы. Дайте обоснованные выводы и пути решения.

Ситуационное задание 21

Вы проектируете создание современного мини-отеля, включающего 35 номеров повышенной комфортности, ресторан, бар, автостоянку, тренажерный зал, бильярдную. Продумайте организационную структуру создаваемого предприятия, возможный штат сотрудников, тип управленческой структуры. Организационной структуру представьте в виде схемы.

Ситуационное задание 22

Вы решили открыть новую гостиницу на берегу моря. Какой из планов питания Вы выберете для своей гостиницы? Ответ обоснуйте.

Ситуационное задание 23

Что понимается под медицинским страхованием туристов? Если турист оплачивает страховку в офисе турфирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли турфирма в этом случае солидарную ответственность?

Ситуационное задание 24

Определите трубования и опишите организацию пространства контактной зоны различных сервисных предприятий (офиса турфирмы, банка, гостиницы и т.п.). Укажите специфические особенности организации зона обслуживания.

вания, эстетические решения, наличие специального оборудования, персонала (в количестве и по должностям (категориям)). Определите удобства и проблемы, которые создают данные решения по оформлению контактной зоны для потребителя.

Ситуационное задание 25

Развлекательный центр оснащен современным боулингом на 27 дорожек в ряд. Шесть дорожек специально оборудованы подъемными бортиками для игры детей. В центре есть ресторан с изысканной европейской кухней (рассчитанный на 500 персон), бильярдный клуб, банкетный зал, оформленный в духе 80-х гг. на 1000 персон и предназначенный для проведения торжественных мероприятий, танцпол, сауна с бассейном, гостиница (комфортабельные номера различной категории), удобная охраняемая стоянка + VIP стоянка, вызов такси. Максимальный комфорт для постояльцев обеспечивается благодаря хорошему оснащению и способности сотрудников быстро решить любую проблему.

Разработайте сервисную стратегию и программу продвижения для данного развлекательного центра.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения компетенций, проверяемых на государственном экзамене

Процедура оценивания результатов освоения образовательной программы включает в себя оценку уровня сформированности универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций у студента при сдаче государственного экзамена.

Уровень сформированности компетенции (одной или нескольких) определяется по качеству ответов на вопросы экзаменационного билета и дополнительных вопросов членов государственной экзаменационной комиссии.

При сдаче государственного экзамена: профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач и других заданий.

Результаты государственного экзамена заносятся каждым членом государственной экзаменационной комиссии в лист экзаменатора. При обсуждении результатов государственного экзамена по каждому студенту заслушивается мнение всех членов государственной экзаменационной комиссии, коллегиально определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка.

Критерии оценок ответов выпускников на государственном экзамене

Оценка	Критерии
--------	----------

Отлично	Студент показывает высокий уровень компетентности, знания материала программы, учебной, периодической и монографической литературы, раскрывает основные понятия и проводит их анализ на основании позиций различных авторов. Студент показывает высокий уровень теоретических знаний по дисциплинам, включенным в итоговый государственный экзамен по направлению подготовки (специальности), и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению подготовки (специальности) законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы членов комиссии отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
Хорошо	Студент показывает достаточный уровень компетентности, знания лекционного материала, учебной и методической литературы. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Студент показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы, задаваемые членами экзаменационной комиссии, не вызывают существенных затруднений.
Удовлетворительно	Студент показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Студент владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, привлекаются недостаточно веские аргументы. Затрудняется с ответами на поставленные комиссией вопросы, показывает недостаточно глубокие знания.
Неудовлетворительно	Студент показывает слабые знания лекционного материала, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные членами комиссии вопросы или затрудняется с ответом.

После окончания государственного экзамена, заполненные и подписанные членами государственной экзаменационной комиссии листы экзаменатора, сдаются секретарю государственной экзаменационной комиссии.

Обобщение результатов оценки государственного аттестационного испытания

Итоговая оценка прохождения государственного аттестационного испытания является комплексным показателем, отражающим освоение компетенций на основе подтвержденного уровня по каждому оценочному средству, ответы на вопросы членов ГЭК.

Итоговая оценка рассчитывается как среднее арифметическое оценок, определяющих уровень сформированности компетенций, выставленных каждым членом ГЭК по итогам прохождения итогового испытания каждым отдельным выпускником.

Оценочные листы составляются на каждого выпускника:

- для каждого члена ГЭК;
- сводный оценочный лист уровня сформированности компетенций.

По результатам оценок отдельных членов ГЭК формируется сводный оценочный лист. Оценочные листы хранятся в течение года после завершения итогового испытания.

Оценочный лист уровня сформированности компетенций отдельным членом ГЭК

Оценочное средство	Компетенции	Уровень оценки
Ответы на вопросы экзаменационных билетов	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ПК-6.1; ПК-6.2; ПК-6.3; ПК-8.1; ПК-8.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

Ответы на вопросы членов ГЭК	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ПК-6.1; ПК-6.2; ПК-6.3; ПК-8.1; ПК-8.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Средняя оценка уровня освоения компетенций	х	Рассчитывается как среднее арифметическое

Член ГЭК Ф.И.О

**Сводный оценочный лист уровня сформированности компетенций
(оценка выставляется по пятибалльной шкале)**

Оценочное средство	Компетенции	Уровень освоения				
		Член ГЭК		Член ГЭК	Председатель	Итого
Ответы на вопросы экзаменационных билетов	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ПК-6.1; ПК-6.2; ПК-6.3; ПК-8.1; ПК-8.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»				

Ответы на вопросы членов ГЭК	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ПК-6.1; ПК-6.2; ПК-6.3; ПК-8.1; ПК-8.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»				Рассчитывается как среднее арифметическое по оценочному средству
Итоговая оценка уровня освоения компетенций						Рассчитывается как среднее арифметическое итогового результата по оценочным средствам

Председатель ГЭК _____ Ф.И.О

При необходимости определения уровня сформированности (У) по критериям: пороговый, продвинутый, высокий (превосходный), среднее значение вычисляется до десятых долей, перевести в проценты и определить уровень, используя приведенную таблицу.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций:

Уровень	Значение показателя, %
пороговый	$50 \leq Y < 75$
продвинутый	$75 \leq Y < 90$
высокий (превосходный)	$90 \leq Y \leq 100$

3. Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты выпускной квалификационной работы

3.1. Требования к выполнению выпускной квалификационной (бакалаврской) работе

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа является завершающим этапом в подготовке высококвалифицированных кадров для организаций и предприятий сервиса региона и страны. Тематика и содержание выпускной квалификационной работы должны соответствовать уровню компетенций, полученных выпускником в объеме дисциплин ОПОП бакалавра. Студент при защите выпускной квалификационной работы должен раскрыть свой потенциал и показать не только те знания, которые он получил в процессе обучения, но и

знания, приобретенные им в процессе самостоятельной работы.

К выполнению бакалаврской работы допускаются студенты, завершившие полный курс обучения по основной профессиональной программе и успешно прошедшие все предшествующие аттестации, предусмотренные учебным планом, включая государственный экзамен по направлению подготовки.

Программа определяет принципы и требования к написанию выпускной квалификационной работы, обязательные для каждого студента. Они включают в себя единые требования к содержанию, структуре и объему выпускной квалификационной работы, определяют порядок выбора и утверждения темы выпускной квалификационной работы, организацию ее выполнения и защиты, критерии оценки выпускной квалификационной работы.

3.2. Цель выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы и требования, предъявляемые к ней

ФГОС ВО по направлениям подготовки 43.03.01 «Сервис» (квалификация (степень) «Бакалавр»), утвержденным Министерством образования и науки Российской Федерации, предусматривается выполнение выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

Выполнение выпускной квалификационной (бакалаврской) работы имеет своей целью систематизацию, закрепление и расширение полученных в вузе теоретических и практических знаний в области сервиса, а также определение степени подготовленности студентов к практической деятельности в условиях современной экономики.

Достижение данной цели обеспечивается развитием навыков применения полученных знаний при решении конкретных задач по выбранному направлению подготовки, совершенствованием навыков обобщать и критически оценивать теоретические положения, вырабатывать собственную точку зрения по вопросам сервиса.

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы студенты оттачивают умение делать выводы и разрабатывать конкретные предложения при решении выявленных проблемных вопросов, углубляют необходимые для практической деятельности навыки самостоятельной и исследовательской работы.

Выпускная квалификационная работа должна представлять собой законченную разработку актуальной проблемы в области сервиса и обязательно включать в себя:

- теоретическую часть, где студент должен продемонстрировать знание основ сервисной деятельности, менеджмента и маркетинга по разрабатываемой проблеме;
- практическую часть, в которой необходимо показать умение использовать методы ранее изученных учебных дисциплин для решения поставленных в работе задач.

Выпускная квалификационная работа должна содержать реферативную часть, отражающую общую профессиональную эрудицию автора, а также самостоятельную исследовательскую часть, выполненную индивидуально или в составе творческого коллектива по материалам, собранным или полученным самостоятельно обучающимся в период прохождения производственной практики. Темы выпускной квалификационной работы могут быть предложены кафедрами или самими обучающимися. В их основе могут быть материалы научно-исследовательских или научно-исследовательских работ кафедры, факультета, научных или хозяйственных организаций, учреждений.

Самостоятельная часть выпускной квалификационной работы должна быть законченным исследованием, свидетельствующим об уровне профессионально-специализированных компетенций автора.

К выпускной квалификационной работе предъявляются следующие основные требования согласно универсальным, общепрофессиональным и профессиональным компетенциям:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

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

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

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

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

УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности.

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания

услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

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

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

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

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

ПК – 1. Способен управлять ресурсами служб, отделов организаций сервиса.

ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами.

ПК – 3. Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности служб, отделов организаций сервиса.

ПК-4. Способен осуществлять анализ рынка труда и определять потребность трудовых ресурсов.

ПК-5. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-6. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;

ПК-7. Способен проектировать процессы предоставления услуг;

ПК-8. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов;

ПК-9. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

Вместе с тем единые требования к работе не исключают, а предполагают творческий подход к разработке каждой темы. Оригинальность постановки и решения конкретных вопросов в соответствии с особенностями исследования являются одним из основных критериев оценки качества выпускной квалификационной работы.

Выполнение выпускной квалификационной работы включает следующие этапы:

- 1) выбор и закрепление темы выпускной квалификационной работы, оформление задания на выполнение бакалаврской работы;
- 2) подготовка рукописи выпускной квалификационной работы;
- 3) подготовка выпускной квалификационной работы к защите;
- 4) защита перед Государственной экзаменационной комиссией (ГЭК).

3.3. Выбор темы выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Тематика выпускных квалификационных работ разрабатывается выпускающей кафедрой, рассматривается на заседании кафедры и утверждается деканом факультета. Перечень тем выпускных квалификационных работ бакалавров ежегодно обновляется и доводится до студентов.

Выбор темы выпускной квалификационной работы имеет важное значение. Студенты выбирают тему самостоятельно в соответствии со своими научными интересами, с учетом возможностей сбора конкретного материала на базе практики.

При выборе темы выпускной квалификационной работы студент должен исходить из своих научных и практических интересов, учитывать возможности использования ранее проводимых им разработок данной проблемы. Практика показывает, что более качественные работы представляют студенты, которые разрабатывают эти проблемы в курсовых работах, выступлениях, докладах и к моменту написания выпускной квалификационной работы имеют накопленный материал.

В отдельных случаях студент может самостоятельно предложить тему, не включенную в примерную тематику, или несколько изменить ее название, обосновав при этом важность и целесообразность ее разработки и написав соответствующее заявление.

Закрепление темы производится на основе заявления на имя заведующего выпускающей кафедры, в котором излагается просьба закрепить за ним избранную тему. На основании заявления студентов издается приказ университета о закреплении тем выпускных квалификационных работ.

В соответствии с темой выпускной квалификационной работы студенту выдается задание. В нем указываются цель, название разделов работы, тема углубленной проработки, перечень таблиц и графических материалов.

Для руководства выпускной квалификационной (бакалаврской) работой назначается научный руководитель из числа преподавателей, при необходимости для научного руководства могут привлекаться работники научно-исследовательских учреждений, высококвалифицированные специалисты предприятий и организаций туризма и сервиса, имеющие достаточную теоретическую подготовку и богатый опыт практической работы. Руководитель выпускной квалификационной работы осуществляет методическое руководство его подготовкой. Он помогает студенту в организации процесса написания работы, составляет задание для подготовки выпускной квалификационной работы, оказывает методическую и консультационную помощь при составлении плана, источников литературы, подборе статистического и практического материала, контролирует полноту и содержание материала глав, дает отзыв на выпускную квалификационную работу, готовит студента к защите. Научный руководитель утверждается приказом университета одновременно с закреплением тем выпу-

ских квалификационных работ за исполнителями.

Научный руководитель:

- формулирует тему бакалаврской работы;
- выдает задание на бакалаврскую работу;
- составляет совместно со студентом календарный план подготовки ВКР и контролирует его выполнение;
- консультирует студента, оказывает ему помощь на всех этапах выполнения ВКР;
- готовит для ГЭК письменный отзыв по итогам выполнения ВКР (по установленной форме).

3.4. Порядок написания, структура и содержание выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Бакалаврская работа представляет собой самостоятельное и логически завершенное исследование небольшого объема или решение частной задачи, отвечающей тематике направления. Главным содержанием бакалаврской работы может стать реферативный обзор по научным публикациям. В обзоре должны быть подробно рассмотрены и квалифицированно проанализированы новые технологии и устройства или научно-технические достижения, актуальные для областей, тематически связанных с направлением подготовки. Бакалаврские работы могут быть основаны на обобщении результатов курсовых работ и проектов, выполненных студентом на завершающем этапе теоретического обучения.

Структура выпускной квалификационной работы включает:

1. Титульный лист.
2. Задание на выпускную квалификационную работу.
3. Содержание.
4. Введение.
5. Основную часть, как правило, состоящую из 2-3-х глав.
6. Заключение.
7. Список использованных источников.
8. Приложения.

Объем ВКР бакалавра должен быть в пределах 60-70 страниц печатного текста. Указанный объем относится к текстовой части работы. Список использованных источников и приложения к работе в этом объеме не учитываются.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, четко определяется цель и формируются конкретные задачи исследования, отражается степень изученности в литературе исследуемых вопросов, указываются объект и предмет выпускной квалификационной работы, перечисляются использованные основные материалы, приемы и методы исследования, в том числе экономико-математические методы, дается краткая характеристика работы.

Введение целесообразно откорректировать после выполнения основной части работы, так как в данном процессе написания выпускной квалификаци-

онной работы более точно и ясно определяется актуальность темы, цели и задачи исследования. По объему введение не превышает 2-3 стр. (здесь и далее указываются страницы машинописного текста, шрифт TimesNewRoman, кегль 14 пунктов, полуторный интервал).

Основная часть работы включает главы, подразделяемые на параграфы, последовательно и логично раскрывающие содержание исследования. Оно зависит от исследуемой проблемы и круга рассматриваемых вопросов. Основная часть отражает теоретическое обоснование и состояние изучаемой проблемы, практические расчеты, анализ деятельности исследуемого объекта и расчет эффективности предлагаемых студентом мероприятий, а также основные результаты выполненной работы.

Выпускная квалификационная работа бакалавра содержит две (три) главы. Первая глава носит общетеоретический (методологический) характер. В ней на основе изучения работ отечественных и зарубежных авторов излагается социально-экономическая сущность исследуемой проблемы, рассматриваются различные подходы к ее решению, дается их оценка, излагаются и обосновываются собственные позиции студента. Эта глава служит теоретическим обоснованием будущих разработок, так как дает возможность выбрать определенную методологию и методику проведения качественного и количественного анализа состояния организации в конкретных условиях.

Вторая глава носит аналитический характер. В ней дается организационно-экономическая характеристика предприятия, на материалах которого выполняется работа, и проводится глубокий анализ изучаемой проблемы с использованием различных методов исследования, включая экономико-математические. При этом студент не ограничивается констатацией фактов, а выявляет тенденции развития предприятия, вскрывает недостатки и причины, их обусловившие, намечает пути их возможного устранения. От полноты и качества ее выполнения непосредственно зависят глубина и обоснованность предлагаемых мероприятий.

В выпускных квалификационных работах, объектом исследования которых является предприятия сервиса, во второй главе даются общая характеристика организации, ее специализация, состав клиентуры, виды продуктов и услуг; анализ ресурсного обеспечения и источников финансирования; оценка динамики и структуры доходов и расходов, прибыли, рентабельности оказываемых услуг. В последнем параграфе рассматриваются варианты оптимального решения исследуемой проблемы.

Материалы второй главы являются логическим продолжением первой (теоретической) главы и отражают взаимосвязь практики и теории.

В заключении логически последовательно излагаются теоретические и практические выводы и предложения, к которым пришел студент в результате исследования. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок. Пишутся они тезисно (по пунктам) и должны отражать основные выводы по теории вопроса, по проведенному анализу и всем предлагаемым направ-

лениям решения проблемы с оценкой их эффективности по конкретному объекту исследования (примерный объем 2-3 стр.).

Список использованных источников заканчивает изложение текста работы. В него включают только те издания, которые действительно были изучены и использованы в процессе подготовки работы: законодательные документы, нормативные акты, монографии, статьи из периодической печати и т.д. Список использованных источников должен 5-10 наименований по нормативно-правовой базе и 40-45 наименований по другим источникам и оформлен согласно предъявляемым требованиям. Использованные в работе источники включаются в список в следующей последовательности:

- 1) законодательные акты (с учетом их иерархии);
- 2) подзаконные акты и нормативные документы;
- 3) литературные источники (монографии, публикации в периодических изданиях в алфавитном порядке;
- 4) интернет-источники.

Необходимым условием является наличие в списке использованных источников актуальных публикаций (год издания которых не превышает 3 лет).

Приложения включаются в случае наличия вспомогательного материала к основному содержанию работы, подтверждающего отдельные положения, выводы, предложения. К ним относятся финансовая отчетность исследуемого объекта, промежуточные расчеты, таблицы дополнительных цифровых данных, формулы, расчеты, результаты решений задачи на компьютере, заполненные формы отчетности и другие документы.

В процессе подготовки работы студент периодически, в установленные сроки консультируется с научным руководителем от кафедры. При необходимости может получить консультацию от преподавателей других кафедр, специалистов, обладающих высоким профессионализмом в области исследуемого вопроса. В этих случаях студенту оказывается содействие со стороны непосредственных руководителей работы.

Написанные рабочие главы работы в установленные сроки представляются научному руководителю, которые с его письменными замечаниями своевременно возвращаются студенту на доработку.

Графический материал является обязательной частью выпускной квалификационной (бакалаврской) работы. Он должен быть органически связан с содержанием работы и в наглядной форме иллюстрировать ее основные положения. Типовыми графическими материалами являются схемы организационного управления предприятием, диаграммы и таблицы, характеризующие результаты анализа хозяйственной деятельности предприятия, экономико-математические модели. Наиболее рациональным является последовательное (по ходу изложения) размещение иллюстративного материала. Количество иллюстраций зависит от темы бакалаврской работы, однако, надо учитывать их достаточность, целесообразность и значимость для раскрытия выбранной темы исследования.

3.5. Оформление выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Выпускные квалификационные работы представляются на кафедру в бумажном варианте, набранном на компьютере шрифтом 14 «TimesNewRoman» через полуторный интервал. **К бумажному варианту обязательно прилагается электронный вариант.**

Текст работы распечатывается на одной стороне листа формата А4 с соблюдением следующих размеров полей: слева – 30 мм, справа – 15 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25 см.

Текст работы делится на главы, внутри глав на параграфы (2-3 параграфа). Названия глав и параграфов печатаются строчными буквами, кроме первой прописной и выделяются жирным. Главы и параграфы нумеруются арабскими цифрами, после номера ставится точка. Номер соответствующих глав и параграфов ставится в начале заголовка. Слова в заголовках не переносятся. Приложения нумеруются.

Заголовок параграфа не отделяется от заголовка главы. Текст работы от заголовка параграфа отделяется одним 1,5 интервалом

Каждая глава начинается с нового листа. Один параграф от другого отделяется тремя 1,5 интервалами.

Все страницы работы нумеруются арабскими цифрами без пропусков и повторений. Порядковый номер страницы проставляется посередине нижнего поля. Первой страницей считается титульный лист. Номера страниц проставляются с первой страницы введения. Последней страницей нумеруется последний лист списка использованных источников. Приложения не нумеруются.

Таблицы размещают после первого упоминания о них в тексте. Они набираются шрифтом 12 «TimesNewRoman» через 1,0 интервал. Нумерация таблиц сплошная по всей работе, либо по главам. Их нумеруют арабскими цифрами. Над таблицей слева помещается слово «Таблица» с порядковым номером, например: «Таблица 1». Заголовок таблицы помещается за словом «Таблица» по ширине, начинается с прописной буквы и после окончания точка не ставится. Подчеркивать и выделять жирным шрифтом заголовок не следует.

Столбцы в таблицах не нумеруются в том случае, если таблица не разбивается. При переносе таблицы на следующую страницу столбцы нумеруются и повторяются. Над продолжением таблицы справа помещается слово «Продолжение» и номер таблицы, например «Продолжение таблицы 1».

На все таблицы в тексте должны быть ссылки. Если все абсолютные и относительные величины, приведенные в таблице, выражены в одних и тех же единицах, то обозначения единицы измерения помещают над таблицей в круглых скобках. Обозначения единицы абсолютной или относительной величины, общей для всех данных в строке или графе, вписывают в соответствующей строке или графе. В таблице отдельно графу «номер по порядку» не выделяют. Все показатели нумеруются по порядку в графе «Показатели». Во всех случаях обязателен анализ таблиц. В таблицах и в тексте слово «год» пишут в сокращенном виде «г.», например «в 2017 г.».

Рисунки располагаются в тексте после первой ссылки на них. Номер и название помещаются под иллюстрацией, например «рис. 1». Нумерация рисунков сплошная по всей работе.

Формулы и уравнения пишутся по центру и нумеруются. Пояснения значений символов приводятся непосредственно под формулой в той последовательности, в какой они даны в формуле. Пояснения начинают со слова «где», например:

$$G\mathcal{E} = \frac{PP}{OD} \cdot i \cdot n \cdot t \quad (1)$$

где $G\mathcal{E}$ – показатель грант-элемента, характеризующий размер отклонений стоимости конкретного финансового кредита на условиях, предложенных коммерческим банком, от среднерыночной стоимости аналогичных кредитных инструментов, в процентах;

PP – сумма уплачиваемого процента в конкретном интервале (n) кредитного периода;

OD – сумма амортизируемого основного долга в конкретном интервале (n) кредитного периода;

BK – общая сумма банковского кредита, привлекаемого предприятием;

i – средняя ставка процента за кредит, сложившаяся на финансовом рынке по аналогичным кредитным инструментам, выраженная десятичной дробью;

n – кредитного периода, по которому осуществляется платеж средств коммерческому банку;

t – общая продолжительность кредитного периода, выраженная числом входящих в него интервалов.

Приложения располагаются в порядке упоминания их в тексте. Они состоят из таблиц, форм отчетности, схем большого формата. Каждое приложение имеет заголовок, начинается с новой страницы и нумеруются, например: «Приложение 5».

Список использованных источников включает в себя перечень литературы и других источников, использованных при выполнении выпускной квалификационной работы. Каждый источник дается строго в соответствии с его наименованием, с указанием места издания, издательства, года издания и количества страниц.

Ссылки на использованные источники следует указывать в тексте работы порядковым номером по списку использованных источников, выделенным в квадратные скобки с указанием номера страницы. Например: [5, с. 121-123].

Подпись и дата завершения работы ставятся на последнем листе заключения.

3.6. Подготовка и защита выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Оформленная выпускная квалификационная (бакалаврская) работа, включающая задание на выполнение выпускной квалификационной работы и

подписанная автором, представляется руководителю не позднее чем за 3 недели до защиты. После просмотра и одобрения работы руководитель подписывает ее и вместе со своим письменным отзывом представляет заведующему кафедрой за две недели до защиты (в сроки указанные заведующей кафедрой для очной и заочной форм обучения). Выпускная квалификационная работа, допущенная выпускающей кафедрой к защите, о чем заведующий кафедрой заверяет своей подписью, направляется на рецензию. В рецензии дается оценка выполненной работы по пятибалльной системе. Содержание рецензии должно давать действительные обоснования для той или иной оценки.

В качестве рецензентов привлекаются высококвалифицированные специалисты организаций и предприятий, различных научных учреждений, преподаватели учебных заведений (за исключением преподавателей кафедры, где выполнена выпускная квалификационная работа). После рецензии не разрешается вносить в выпускную квалификационную работу никакие дополнения и изменения.

Выпускные квалификационные работы остаются до защиты на кафедре и направляются в Государственную экзаменационную комиссию (ГЭК) в день защиты студента.

Обязательным является использование в качестве иллюстраций к докладу раздаточного материала и компьютерных презентаций (PowerPoint).

Раздаточный материал включает таблицы, схемы, графики, иллюстрирующие доклад студента во время его защиты.

Раздаточный материал оформляется на листах формата А4 и брошюруется. Количество экземпляров определяется числом членов Государственной экзаменационной комиссии.

3.7. Примерный порядок защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Защита выпускной квалификационной (бакалаврской) работы проводится на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). Для изложения содержания выпускной квалификационной работы студент готовит доклад, рассчитанный на выступление в течение 7-10 минут. Как правило, он строится в той же последовательности, в какой выполнена работа. Однако основную часть выступления должны составлять конструктивные разработки, конкретные предложения автора. Более полное обоснование дается тем предложениям, которые рекомендуются для внедрения в практику.

После доклада присутствующие члены ГЭК задают студенту вопросы, на которые он дает краткие, четко аргументированные ответы. Затем зачитываются отзывы руководителя и рецензия на работу, с которыми студент знакомится не менее чем за неделю до защиты. При защите желательно присутствие руководителя и рецензента. Студент отвечает на замечания рецензента.

3.8. Фонд оценочных средств защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

3.8.1. Планируемые результаты освоения компетенций в результате освоения ОПОП ВО

Компетенция	Категория		
	знает	умеет	имеет навыки
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	-методику анализа задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи	- анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	- грамотно, логично, аргументированно формулировки собственных суждений и оценки; -навыками определения и оценки последствий 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	- способы решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	-формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	- решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время; - публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	- стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	- выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - 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 аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	- использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; - ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	- культурные особенности и традиции различных социальных групп; - историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	- недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	- поиска необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; - взаимодействия 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	- свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	- применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков-навыками	- реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата;
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	-уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	- поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	- применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	-способы обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	- обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты;	- участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Владеет основами экономической культуры, включая финансовую грамотность	Исследует текущую и перспективную экономические ситуации, принимает научно обоснованные экономические решения	-принятия решений в условиях меняющейся экономической ситуации в различных областях жизнедеятельности

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать	- действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизни	- предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности	- формирования нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействует им в своей профес-
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	- цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	- определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	- использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	-основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	- организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	- обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	- основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	- осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	- продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	- основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	- экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	- расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности; - экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	-нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области; - законодательство	- осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области; -обоснованно применять-	- обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями

	Российской Федерации о предоставлении услуг	нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	-требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	- обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	- соблюдения положений нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	-обладает знаниями в области современных информационных технологий в профессиональной деятельности	- умеет выбирать необходимые информационные технологии для решения профессиональных задач	- применения информационных технологий для решения практических задач в профессиональной деятельности
ПК – 1. Способен управлять ресурсами служб, отделов организаций сервиса	- теорию мотивации, межличностного и делового общения, переговоров, маркетинг и технологию продаж в сфере сервиса услуг	- осуществлять, планирование, контроль и координацию деятельности служб, отделов организаций сервиса	- стратегическими и тактическими методами анализа потребностей в материальных ресурсах и персонале
ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	- основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций	- соблюдать протоколы деловых встреч и этикет, решать проблемные ситуации потребителей и заинтересованных сторон	- организации устных и письменных коммуникаций с потребителями и заинтересованными сторонами
ПК – 3. Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности служб, отделов организаций сервиса	- теоретические основы создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса	- применять теоретические знания и практические навыки создания системы контроля в профессиональной деятельности на организациях сервиса	- создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса
ПК-4. Способен осуществлять анализ рынка труда и определять потребность трудовых ресурсов	- методику мониторинга рынка труда; - стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий сервиса, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала	- анализировать потребности материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсов; - использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг	- планирования текущей деятельности, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах

ПК-5. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	- клиентоориентированные технологии сервиса	- разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений	- применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
ПК-6. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	-приемы и методы управления проектами	- применять методы управления проектами	- управления проектами; - навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-7. Способен проектировать процессы предоставления услуг	- этапы проектирования процессов предоставления услуг	- оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	- применения методов проектирования процесса предоставления услуг
ПК-8. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов	- методы диагностики объектов сервиса	- проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	- проведения экспертизы объектов сервиса
ПК-9. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	- организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	- использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	- использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений

3.8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания подробно представлены в приложении 2.

3.8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения компетенций, проверяемых в ходе защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Задание для выпускной квалификационной работы обучающегося
Тема «Оценка ресурсного потенциала предприятия сервиса»

Наименование глав и параграфов выпускной квалификационной работы
ВВЕДЕНИЕ
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ РЕСУРСНОГО ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА
1.1. Сущность, состав и источники формирования ресурсного потенциала предприятия сервиса

1.2. Методические подходы к оценке ресурсного потенциала предприятия сервиса
1.3. Факторы, влияющие на эффективность использования ресурсного потенциала предприятия сервиса
2. ОЦЕНКА И ПЕРСПЕКТИВЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕСУРСНОГО ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА
2.1. Организационно-экономическая характеристика деятельности предприятия сервиса
2.2. Оценка ресурсного потенциала предприятия сервиса
2.3. Направления повышения эффективности использования ресурсного потенциала предприятия сервиса
ЗАКЛЮЧЕНИЕ
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Вопросы для подготовки к защите выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

1. Перечислите задачи, поставленные в выпускной квалификационной работе.
2. Назовите источники информации для написания выпускной квалификационной работы.
3. Перечислите используемые методы исследования.
4. Перечислите состав аналитического материала, послуживший основой для оценки предлагаемых изменений.
5. Какие типовые методики расчета экономических показателей использовались при решении задач практики?
6. Перечислите методики расчета социально-экономических показателей деятельности экономического субъекта (отрасли, региона, экономики в целом).
7. Какие информационные технологии использовались для сбора и обработки социально-экономической информации?
8. Какие пути совершенствования, прогнозы предложены в работе?
9. Приведите примеры нестандартных ситуаций, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности.
10. Перечислите основные типы и виды управленческих решений.
11. На основании каких учредительных документов функционирует организация?
12. В чем заключается анализ деятельности исследуемого объекта?
13. Приведите примеры социально-психологических проблем и конфликтов, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности?
14. Использовались средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни сотрудников в объекте исследования?

15. Оценивали Вы риски чрезвычайных ситуаций, какие могли бы выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности.

Доклад на защиту ВКР

При подготовке к защите выпускной квалификационной работы обучающийся готовит доклад, иллюстрационный материал (таблицы, графики, диаграммы) для членов комиссии. Представленный материал должен раскрывать содержание исследования, иметь достаточную информацию для оценки членами ГЭК результатов ВКР.

Доклад должен содержать информацию:

- о результатах исследования в области изученности проблемы (теоретическая часть работы), обоснование актуальности выбранной темы;
- цель исследования, поставленные и решенные задачи;
- о фактическом состоянии объекта исследования;
- результаты исследования в виде рекомендаций, перечня мероприятий и т.п.

Иллюстрационный материал должен отражать содержание работы и быть логически связан с текстом доклада.

Содержание доклада и иллюстрационного материала согласовывается с научным руководителем. Продолжительность доклада 7-10 минут.

Портфолио

Основные разделы:

1. Образовательная деятельность: включает сведения о результатах обучения (средний балл), прохождения практик, защиты курсовых работ, темы курсовых работ;
2. Научно-исследовательская деятельность: участие в научно-исследовательских, научно-практических конференциях, семинарах, конкурсах, олимпиадах, публикации, участие в СНО;
3. Общественная деятельность: участие в творческой деятельности, спортивных, военно-патриотических мероприятиях, волонтерском движении.

Оценка качества ВКР рецензентом

(примерные показатели, оцениваемые рецензентом по пятибалльной шкале)

1. Обоснована значимость выбранной темы исследования.
2. Профессиональная проблема решена в соответствии с нормативно-правовыми документами, регламентирующими профессиональную деятельность.
3. Обоснована собственная профессиональная позиция.
4. Работа оформлена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к ВКР
5. Обоснована практическая (теоретическая) значимость.
6. Осуществлен сравнительный анализ различных точек зрения на

изучаемую тему.

7. Установлена связь между теоретическими и практическими результатами и их соответствие с целями, задачами, гипотезой исследования.

8. Степень комплексности работы, применения в ней знаний междисциплинарного характера.

9. Использование различных технологий, в том числе инновационных в процессе исследования.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения компетенций, проверяемых на защите выпускной квалификационной работы

Оценка выпускной квалификационной работы

После окончания публичной защиты, члены государственной экзаменационной комиссии, на коллегиальной основе, выводят общую оценку по пятибалльной системе с учетом соответствия содержания ВКР заявленной теме, глубины ее раскрытия, соответствия оформления принятым стандартам, проявленной во время защиты способности студента демонстрировать собственное видение проблемы и умение мотивированно его отстоять, владения теоретическим материалом, способности грамотно его излагать и аргументированно отвечать на поставленные вопросы.

При неудовлетворительной оценке выпускная квалификационная работа не засчитывается и диплом об окончании вуза не выдается.

На открытом заседании в день защиты председатель ГЭК объявляет принятое решение об оценке работ и о присуждении квалификации выпускникам, успешно окончившим вуз.

Отметки о сдаче и допуске к защите выпускной квалификационной работы, оценка работы, данная ГЭК, постановление ГЭК о присвоении квалификации выпускнику оформляется в зачетной книжке секретарем ГЭК и подтверждается подписями председателя и членов ГЭК.

Критерии оценки выпускных квалификационных работ

Оценка	Критерии
Отлично (выполнены все пункты)	Работа оформлена в полном соответствии с требованиями В работе раскрывается заявленная тема, решены поставленные задачи. Теоретическая и практическая часть работы органически взаимосвязаны. В работе на основе изучения источников дается самостоятельный анализ фактического материала. В работе делаются самостоятельные выводы, выпускник демонстрирует свободное владение материалом, уверенно отвечает на основную часть вопросов. Работа представлена своевременно, с развернутыми отзывами и сопроводительными документами.
Хорошо (выполнены все пункты)	Работа оформлена с не принципиальными отступлениями от требований Содержание работы недостаточно раскрывает заявленную тему, не все поставленные задачи решены. Теоретическая и практическая часть работы недостаточно связаны между собой.

	Выпускник владеет материалом, но не на все вопросы дает удовлетворительные ответы. Недостаточная самостоятельность при анализе фактического материала и источников. Работа представлена своевременно, с развернутыми отзывами и сопроводительными документами.
Удовлетворительно (выполнены 3 и более пунктов)	Работа выполнена с незначительными отступлениями от требований. Содержание работы плохо раскрывает заявленную тему, предъявленное решение поставленных задач не является удовлетворительным (вызывает массу возражений и вопросов без ответов). Слабая источниковая база. Отсутствует самостоятельный анализ литературы и фактического материала. Слабое знание теоретических подходов к решению проблемы и работ ведущих ученых в данной области. Неуверенная защита работы, ответы на вопросы не воспринимаются членами ГЭК как удовлетворительные. Работа представлена с нарушением срока предоставления выпускных квалификационных работ, имеются существенные замечания к содержанию.
Неудовлетворительно (выполнен хотя бы один из пунктов)	Работа представлена с нарушением срока предоставления выпускных квалификационных работ, имеются существенные замечания к содержанию. Отсутствует рецензия на выпускную квалификационную работу. Работа не соответствует требованиям Выпускник не может привести подтверждение теоретическим положениям. Выпускник не знает источников по теме работы или не может их охарактеризовать. Студент на защите не может аргументировать выводы, не отвечает на вопросы. В работе отсутствуют самостоятельные разработки, решения и выводы. В работе обнаружены большие куски заимствованного текста без указания его авторов.

Выпускные квалификационные работы вместе с отзывом, рецензией передаются секретарем ГЭК на кафедру, где они регистрируются в специальном журнале, после чего сдаются на хранение в архив университета. В специальном журнале указывается год, порядковый номер, название темы, фамилии студентов-выпускников и руководителя.

По заявкам кафедр выпускные квалификационные (бакалаврские) работы могут быть переданы им из архива во временное пользование для практического применения.

Выдача выпускных квалификационных (бакалаврских) работ во временное пользование осуществляется по распоряжению ректора. Запросы хранятся в архиве. По истечении срока, на который были представлены работы, кафедра обязана возвратить их.

Оценка доклада по результатам работы

Важной составляющей защиты ВКР является доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное вы-

ступление в виде представления полученных результатов по ВКР. Показывает умение раскрыть суть исследуемой проблемы. Для оценки доклада и ответов на вопросы используется следующий шаблон.

Оценка доклада по результатам ВКР

Уровни освоения компетенций			
Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Доклад не соответствует содержанию ВКР. Из доклада видно, что работа не закончена, не оригинальна, имеются грубые ошибки при формулировании задач исследования, выборе методов. Работа фрагментирована, отсутствует взаимосвязь отдельных ее составляющих. Полностью отсутствует владение терминологией.	Доклад соответствует содержанию ВКР. Из доклада видно, что имеется минимальный необходимый материал. Имеются ошибки в представленном материале. Обнаруживается плохое владение специфичной терминологией.	Доклад соответствует содержанию ВКР. Обнаруживается наличие необходимого материала, интеграция элементов работы. Содержание работы в целом соответствует цели, задачам, что нашло отражение в докладе. Владеет профессиональной терминологией.	Доклад соответствует содержанию ВКР. Продemonстрировано уверенное владение материалом, правильная гармоничная интеграция элементов работы. Видно, что работа последовательна, целостна, креативна, имеет законченный вид, имеет практическое применение, присутствует наличие элементов научных исследований. Адекватное владение терминологией.

Оценка ответов на вопросы членов ГЭК

В процессе ответов на вопросы членов ГЭК по результатам ВКР обучающийся должен подтвердить готовность решать профессиональные задачи по видам деятельности, на которые ориентирована образовательная программа. Вопросы задаются в рамках проведенного исследования.

Ответы оцениваются членами комиссии.

Общая оценка выставляется в зависимости от доли правильных ответов в общем количестве заданных вопросов в соответствии с регламентом защиты ВКР, но не более 6 вопросов:

- доля правильных ответов до 30 % – «неудовлетворительно»;
- доля правильных ответов от 31 % до 60 % – «удовлетворительно»;
- доля правильных ответов от 61 % до 85 % – «хорошо»;
- доля правильных ответов от 86 % до 100 % – «отлично».

Оценка портфолио

Портфолио – целевая подборка работ выпускника, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах, а также другие достижения в области науки, творче-

ства, общественной жизни. Позволяет оценивать достижения в самообразовании развитии личности и показывает конкретные способности применения знаний и умений и демонстрирует уровень их владения.

Оценка портфолио выпускника

Слабый уровень (неудовлетворительно)	Средний уровень (удовлетворительно)	Высокий (хорошо)	Самый высокий уровень (отлично)
Портфолио не представлено	Полностью представлены документы по блоку «Образовательная деятельность», по которому можно судить о минимальном уровне сформированности компетенций. Отсутствуют материалы из остальных блоков портфолио.	В портфолио полностью представлены материалы по блоку «Образовательная деятельность», по которому можно судить о высоком уровне сформированности компетенций. Представлены документы о достижениях либо в области науки, либо творчества, общественной жизни	Характеризуется всесторонностью в отражении материалов трех блоков и высоким уровнем по всем критериям оценки. Содержание портфолио свидетельствует о больших приложенных усилиях и очевидном прогрессе обучающегося.

Обобщение результатов оценки государственного аттестационного испытания

Итоговая оценка прохождения государственного аттестационного испытания является комплексным показателем, отражающим освоение компетенций на основе подтвержденного уровня по каждому оценочному средству (ВКР и доклад по результатам), ответы на вопросы членов ГЭК, портфолио, рецензия.

Итоговая оценка рассчитывается как среднее арифметическое оценок, определяющих уровень сформированности компетенций, выставленных каждым членом ГЭК по итогам прохождения итогового испытания каждым отдельным выпускником.

Оценочные листы составляются на каждого выпускника:

- для каждого члена ГЭК;
- сводный оценочный лист уровня сформированности компетенций.

По результатам оценок отдельных членов ГЭК формируется сводный оценочный лист. Оценочные листы хранятся в течение года после завершения итогового испытания.

Оценочный лист уровня сформированности компетенций отдельным членом ГЭК

Оценочное средство	Компетенции	Уровень оценки
ВКР	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-5.3; ПК-6.1; ПК-6.2; ПК-6.3; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-7.3; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-9.1; ПК-9.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Доклад по результатам ВКР	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-5.3; ПК-6.1; ПК-6.2; ПК-6.3; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-7.3; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-9.1; ПК-9.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Ответы на вопросы членов ГЭК	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-5.3; ПК-6.1; ПК-6.2; ПК-6.3; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-7.3; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-9.1; ПК-9.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Потфолио	УК-6; УК-7	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Средняя оценка уровня освоения компетенций	х	Рассчитывается как среднее арифметическое

Член ГЭК

Ф.И.О

**Сводный оценочный лист уровня сформированности компетенций
(оценка выставляется по пятибалльной шкале)**

Оценочное средство	Компетенции	Уровень освоения				
		Член ГЭК		Член ГЭК	Председатель	Итого
ВКР	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-5.3; ПК-6.1; ПК-6.2; ПК-6.3; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-7.3; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-9.1; ПК-9.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»				Рассчитывается как среднее арифметическое по оценочному средству
Доклад по результатам ВКР	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-5.3; ПК-6.1; ПК-6.2; ПК-6.3; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-7.3; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-9.1; ПК-9.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»				Рассчитывается как среднее арифметическое по оценочному средству

Ответы на вопросы членов ГЭК	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-5.3; ПК-6.1; ПК-6.2; ПК-6.3; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-7.3; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-9.1; ПК-9.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»				Рассчитывается как среднее арифметическое по оценочному средству
Потфолио	УК-6; УК-7	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно»,				Рассчитывается как среднее арифметическое по оценочному средству
Итоговая оценка уровня освоения компетенций						Рассчитывается как среднее арифметическое итогового результата по оценочным средствам

Председатель ГЭК _____ Ф.И.О

При необходимости определения уровня сформированности (У) по критериям: пороговый, продвинутый, высокий (превосходный), среднее значение вычисляется до десятых долей, перевести в проценты и определить уровень, используя приведенную таблицу.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций

Уровень	Значение показателя, %
пороговый	$50 \leq Y < 75$
продвинутый	$75 \leq Y < 90$
высокий (превосходный)	$90 \leq Y \leq 100$

4. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для подготовки к государственной итоговой аттестации

а) основная литература

1. Великанова, Л. О. Информационные технологии в экономике : учебное пособие / Л. О. Великанова, В. В. Ткаченко. — Краснодар : КубГАУ, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-907516-01-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/254180>

2. Туризм и страховые услуги : учебное пособие / составители А. С. Гусак, В. Г. Шепилова. — Донецк : ДОНАУИГС, 2022. — 246 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/348050>

3. Козырева, Н. И. Основы теории массового обслуживания : учебное пособие / Н. И. Козырева, И. С. Макаров. — Самара : ПГУТИ, 2023. — 93 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/411752>

4. Степаненко, Т. А. Деловое общение : учебное пособие / Т. А. Степаненко, Т. Н. Пасечкина. — Железнодорожск : СПСА, 2022. — 152 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/253781>

5. Крылова, Л. В. Маркетинг в сервисе : учебное пособие / Л. В. Крылова, А. А. Кривонос, Н. И. Морозова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2023. — 176 с. — ISBN 978-5-00202-438-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/403934>

6. Слинкова, О. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. К. Слинкова. — Белгород : НИУ БелГУ, 2023. — 118 с. — ISBN 978-5-9571-3554-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/448511>

7. Кравченко, Ю. А. Предпринимательство и бизнес-культура : учебное пособие / Ю. А. Кравченко. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024. — 213 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/461231>

8. Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/179370>

9. 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>

б) дополнительная литература

1. Сердюк, В. Н. Комплексный анализ хозяйственной деятельности : учебное пособие / В. Н. Сердюк. — Донецк : ДонГУ, 2023. — 380 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/380198>

2. Экономика и организация деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова [и др.]. — Ставрополь : СтГАУ, 2022. — 136 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/360203>

3. Степаненко, Т. А. Деловое общение : учебное пособие / Т. А. Степаненко, Т. Н. Пасечкина. — Железнодорожск : СПСА, 2022. — 152 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/253781>

4. Инновационная экономика и технологическое предпринимательство: практикум : учебное пособие / составитель С. В. Сухарева. — Омск : СибАДИ, 2023. — 61 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/361112> (

5. Парфенова, А. Ю. Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения : учебное пособие / А. Ю. Парфенова. — Самара : Самарский университет, 2023. — 84 с. — ISBN 978-5-7883-1987-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/406562> (

6. Тюленева, Т. А. Экономический анализ / Т. А. Тюленева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 240 с. — ISBN 978-5-507-47989-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/362891>

7. Волчёнкова, А. С. Бизнес-планирование : учебное пособие / А. С. Волчёнкова. — Орел : ОрелГАУ, 2024. — 74 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/442298>

8. Основы предпринимательской деятельности : учебное пособие / Ю. В. Орел, Н. Н. Тельнова, А. Р. Байчерова [и др.]. — Ставрополь : СтГАУ, 2024. — 108 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/462191>

9. Правовое обеспечение сферы услуг: практикум : учебное пособие / составитель Ю. Р. Попкова. — Хабаровск : ДВГУПС, 2022. — 84 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/339455>

10. Баланов, А. Н. Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства : учебное пособие для вузов / А. Н. Баланов. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 412 с. — ISBN 978-5-507-49287-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/414965>

11. Корабельников, И. С. Экономическая география и регионалистика : учебное пособие / И. С. Корабельников. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 188 с. — ISBN 978-5-4479-0160-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119930>

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание / ЗАО «КонсультантПлюс».- Электрон. дан. — М : ЗАО «КонсультантПлюс», 1992-2020. - Режим доступа: локальная сеть университета, свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус.

2. "Система ГАРАНТ" [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание / ООО НПП «Гарант Сервис Университет».- Электрон. дан. — М : ООО НПП «Гарант Сервис Университет», 1990-2020. - Режим доступа: локальная сеть университета, свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус.

3. Электронно-библиотечная система «Издательства «Лань» [Электронный ресурс] / ООО «Издательство Лань». – Электрон. дан. – СПб : ООО «Издательство Лань», 2010-2020. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>, необходима регистрация. - Загл. с экрана. - Яз. рус.

4. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]: информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования / ООО Научная электронная библиотека. – Электрон. дан. – М : ООО Научная электронная библиотека, 2000-2020. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>, необходима регистрация. - Загл. с экрана. - Яз. рус.

5. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]: интегральный каталог образовательных интернет-ресурсов и электронная библиотека учебно-методических материалов для общего и профессионального образования / ФГАУ ГНИИ ИТТ "Информика". – Электрон. дан. - М : ФГАУ ГНИИ ИТТ "Информика", 2005-2020. - Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус.

Программное обеспечение

Программное обеспечение: Офисные программы: MicrosoftOffice 2007; MicrosoftOffice 2010, MicrosoftOffice 2013, MicrosoftVisualStudio 2008-2015, по программе MSDreamSparkMSProjectProfessional 2016, по программе MSDreamSpark,MSVisio 2007-2016, по программе MSDreamSpark,MSAccess 2010-2016, по программе MSDreamSparkMSWindows, 7 pro8 pro10 pro,AutoCAD, Irbis, MyTest, BusinessStudio 4.0, 1С: Предприятие 8. Сельское хозяйство. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведений, Консультационно-справочные службы Гарант (обновление 2024 г.), Консультант (обновление 2024 г.), SuperNovaReaderMagnifier (Программа экранного увеличения с поддержкой речи для лиц с ограниченными возможностями).

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Института экономического анализа // <http://www.iea.ru>
2. Официальный сайт Центрального банка РФ // www.cbr.ru
3. Официальный сайт Росстата // www.gks.ru
4. Журнал «Коммерсант» // www.kommersant.ru
5. Журнал «Экономика России: XXI век» // www.ruseconomy.ru
7. Журнал «Эксперт» // <http://www.expert.ru>
8. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» <https://www.spst-journal.org/>
9. Журнал «Сервис в России и за рубежом» <http://service-rusjournal.ru/>
10. Международный журнал об индустрии туризма и гостеприимства JournalofVacationMarketing<https://journals.sagepub.com/home/jvm>
11. Федеральное агентство по туризму <https://www.russiatourism.ru/>
12. Российский союз туриндустрии <https://www.rostourunion.ru/>
13. Российская гостиничная ассоциация <https://rha.ru/>
14. Федерация рестораторов и отельеров России<https://frio.ru/>
15. Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association <http://ih-ra.org/>

5. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации

Материально-техническое обеспечение включает перечень учебных аудиторий, лабораторий с установленным в них оборудованием:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

ауд. 45а

Стол преподавателя (1 шт.), столы (6 шт.), стулья (18 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), стол компьютерный (10 шт.), стулья (10 шт.), демонстрационное оборудование (компьютер Intel G32603 3 GHz 3 М (10 шт.), полотно рулонное (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия.

ОС Windows 8. Microsoft Office Standard 2013. Электронный периодический справочник «Система Гарант». Справочная правовая система КонсультантПлюс. Project Expert 7 Holding . Архиватор 7-Zip, растровый графический редактор GIMP, программа для работы с электронной почтой и группами новостей MozillaThunderbird , офисный пакет приложений LibreOffice, веб-браузер MozillaFirefox, медиапроигрыватель VLC.

ауд. 57а

Стол преподавателя (2 шт.), парта 3-х местная со скамейкой (6 шт.), парта 4-х местная со скамейкой (6 шт.), столы ученические (4 шт.), стулья (8 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (проекционный экран LUMIEN (1 шт.), проектор Acer (1 шт.), моноблок Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия

ауд. 51а

Стол преподавателя (1 шт.), столы ученические (15 шт.), стулья (29 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), демонстрационное оборудование (белая лаковая магнитно-маркерная доска (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.), ноутбук Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия

2. Лаборатория, оснащенная лабораторным оборудованием, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет":

ауд. 21б

ПК IRU Office 313 Mi3 7100(3,9)/4Gb*500 Gb (15 шт.), монитор 19.5E2016H черный TN LED (15 шт.), экран с электроприводом DRAPER (1 шт.), доска классная (1 шт.), стол компьютерный (учебный) (18 шт.), шкаф 2-х (1 шт.), стул (30 шт.).

ОС Windows 10, Microsoft Office 2007. Электронный периодический справочник «Система Гарант». Справочная правовая система КонсультантПлюс. Офисный пакет приложений LibreOffice.

ауд. 24б

Комплект персонального компьютера Квадро-ПК (12 шт.), экран с электроприводом DRAPER BARONET HW (1 шт.), доска ученическая настенная трехэлементная (1 шт.), шкаф книжн. 2-х ств. (3 шт.), стол компьютерный (12 шт.), стол ученический 2-х местный на металлокаркасе (6 шт.), стул (23 шт.) ОС Windows 7, ОС Windows 8.1, ОС Windows 10. Электронный периодический справочник «Система Гарант». Справочная правовая система КонсультантПлюс. Microsoft Office 2007 Suites. Microsoft Office Standard 2010. Архиватор 7-Zip, растровый графический редактор GIMP, программа для работы с электронной почтой и группами новостей Mozilla Thunderbird, офисный пакет приложений LibreOffice, веб-браузер Mozilla Firefox, медиапроигрыватель VLC

3. Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации:

ауд. 23б

Демонстрационная техника (интерактивная доска Hitachi Starboard FX-63 D (1 шт.), ноутбук Acer Aspire T2370 (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.)), стол полированный (3 шт.), стол ученический (7 шт.), стол компьютерный (11 шт.), стул (20 шт.), стулья, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.)

Office 2007 Suites, GIMP, Mozilla Firefox, Mozilla Thunderbird, 7-Zip, Справочная правовая система КонсультантПлюс, Электронный периодический справочник «Система Гарант», LibreOffice, ОС Windows 7.

ауд. 123

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличитель Optelec Wide Screen (1 шт.).

SuperNovaReaderMagnifier. ОС Windows 7. Microsoft Office 2007 Suites. Электронный периодический справочник «Система Гарант». Справочная правовая система КонсультантПлюс. Архиватор 7-Zip, растровый графический редактор GIMP, программа для работы с электронной почтой и группами новостей Mozilla Thunderbird, офисный пакет приложений LibreOffice, веб-браузер Mozilla Firefox, медиапроигрыватель VLC.

4. Научно-техническая библиотека, соответствующая действующим санитарным и противопожарным нормам, требованиям техники безопасности.

Приложение 1

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде					
Знать - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности	Фрагментарные представления о стратегиях сотрудничества для достижения поставленной цели и особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Неполные представления о стратегиях сотрудничества для достижения поставленной цели и особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о стратегиях сотрудничества для достижения поставленной цели и особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Сформированные систематически представления о стратегиях сотрудничества для достижения поставленной цели и особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь – предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Фрагментарные умения предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Сформированные умения предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Отсутствие навыков взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Фрагментарные навыки взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Успешное и систематическое применение навыков взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК

УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов					
Знать – способы обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Фрагментарные представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Неполные представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Сформированные систематически представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Фрагментарные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Сформированные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Отсутствие навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Фрагментарные навыки участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Успешное и систематическое применение навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса					
Знать - технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса; - основные программные продукты для сферы сервиса	Фрагментарные представления о технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, основных программных продуктах для сферы сервиса	Неполные представления о технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, основных программных продуктах для сферы сервиса	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, основных программных продуктах для сферы сервиса	Сформированные систематические представления о технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, основных программных продуктах для сферы сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Фрагментарные умения определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	В целом удовлетворительные, но несистематизированные умения определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Сформированные умения определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Отсутствия навыков поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Фрагментарные навыки поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Успешное и систематическое применение навыков поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью					
Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Фрагментарные представления об основных методах и приемах планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Неполные представления об основных методах и приемах планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основных методах и приемах планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Сформированные систематические представления об основных методах и приемах планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК

Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Фрагментарные умения: - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Сформированные умения: - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Отсутствие навыков осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Фрагментарные навыки осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы	Успешное и систематическое применение навыков осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Фрагментарные представления об основных положениях системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Неполные представления об основных положениях системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основных положениях системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Сформированные систематически представления об основных положениях системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК

Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Фрагментарные умения: - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Сформированные умения: - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Отсутствие навыков обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Фрагментарные навыки обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Успешное и систематическое применение навыков обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов					
Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Фрагментарные представления об основных методах продаж услуг, в том числе он-лайн	Неполные представления об основных методах продаж услуг, в том числе он-лайн	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основных методах продаж услуг, в том числе он-лайн	Сформированные систематические представления об основных методах продаж услуг, в том числе он-лайн	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Фрагментарные умения: - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Сформированные умения: - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками продвижения услуг	Отсутствие навыков продвижения услуг по основным направлениям, в том	Фрагментарные навыки продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков про-	Успешное и систематическое применение навыков продвижения услуг по ос-	Вопросы экзаменационного билета и дополни-

луг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	числе в сети Интернет	сети Интернет	движения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	новым направлениям, в том числе в сети Интернет	тельные вопросы членов ГЭК
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности					
Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Фрагментарные представления об основных производственно-экономических показателях сервисной деятельности	Неполные представления об основных производственно-экономических показателях сервисной деятельности	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основных производственно-экономических показателях сервисной деятельности	Сформированные систематические представления об основных производственно-экономических показателях сервисной деятельности	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Фрагментарные умения экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Сформированные умения экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	Отсутствие навыков расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	Фрагментарные навыки расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	Успешное и систематическое применение навыков расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса					
Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Фрагментарные представления о нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Неполные представления о нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Сформированные систематические представления о нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь - осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области;	Фрагментарные умения: - осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области;	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профес-	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной	Сформированные умения: - осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной области;	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК

-обоснованно применять нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	-обоснованно применять нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	сиональной области; -обоснованно применять нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	сфере профессиональной области; -обоснованно применять нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	-обоснованно применять нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	
Владеть, трудовые действия навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	Отсутствие навыков обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	Фрагментарные навыки обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	Успешное и систематическое применение навыков обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности					
Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Фрагментарные представления о требованиях безопасного обслуживания, ОТ и ТБ, положениях нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Неполные представления о требованиях безопасного обслуживания, ОТ и ТБ, положениях нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о требованиях безопасного обслуживания, ОТ и ТБ, положениях нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Сформированные систематические представления о требованиях безопасного обслуживания, ОТ и ТБ, положениях нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Фрагментарные умения обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Сформированные умения обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Отсутствие навыков соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Фрагментарные навыки соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Успешное и систематическое применение навыков соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ПК-6. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса					

Знать приемы и методы управления проектами	Фрагментарные представления о приемах и методах управления проектами	Неполные представления о приемах и методах управления проектами	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о приемах и методах управления проектами	Сформированные систематические представления о приемах и методах управления проектами	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь применять методы управления проектами	Фрагментарные умения применять методы управления проектами	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения применять методы управления проектами	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения применять методы управления проектами	Сформированные умения применять методы управления проектами	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Отсутствие навыков управления проектами и участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Фрагментарные навыки управления проектами и участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков управления проектами и участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Успешное и систематическое применение навыков управления проектами и участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ПК-8. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов					
Знать методы диагностики объектов сервиса	Фрагментарные представления о методах диагностики объектов сервиса	Неполные представления о методах диагностики объектов сервиса	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о методах диагностики объектов сервиса	Сформированные систематические представления о методах диагностики объектов сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Фрагментарные умения проводить экспертизу объектов сервиса и применять методы диагностики объектов сервиса	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения проводить экспертизу объектов сервиса и применять методы диагностики объектов сервиса	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения проводить экспертизу объектов сервиса и применять методы диагностики объектов сервиса	Сформированные умения проводить экспертизу объектов сервиса и применять методы диагностики объектов сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Отсутствие навыков проведения экспертизы объектов сервиса	Фрагментарные навыки проведения экспертизы объектов сервиса	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков проведения экспертизы объектов сервиса	Успешное и систематическое применение навыков проведения экспертизы объектов сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК

Приложение 2

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалаоценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач					
Знать методику анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие	Фрагментарные представления о методике анализа задачу, выделяя ее базовые составляющие	Неполные представления о методике анализа задачу, выделяя ее базовые составляющие	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о методике анализа задачу, выделяя ее базовые составляющие	Сформированные систематические представления о методике анализа задачу, выделяя ее базовые составляющие	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Фрагментарные умения: - анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Сформированные умения: - анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками грамотно, логично, аргументировано формулировки собственных суждений и оценки; -навыками определения и оценки последствий	Отсутствие навыков: - грамотно, логично, аргументировано формулировки собственных суждений и оценки; - определения и оценки последствий возможных решений задачи	Фрагментарные навыки: - грамотно, логично, аргументировано формулировки собственных суждений и оценки; - определения и оценки последствий возможных решений задачи	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков: - грамотно, логично, аргументировано формулировки собственных суждений и оценки; - определения и оценки последствий возможных решений задачи	Успешное и систематическое применение навыков: - грамотно, логично, аргументировано формулировки собственных суждений и оценки; - определения и оценки последствий возможных решений задачи	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

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					
Знать способы решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Фрагментарные представления о способах решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Неполные представления о способах решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о способах решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Сформированные систематические представления о способах решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь -формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Фрагментарные умения: -формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: -формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: -формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Сформированные умения: -формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время; - навыками публичного	Отсутствие навыков: - решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время; - публичного представления результатов решения конкретной задачи	Фрагментарные навыки: - решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время; - публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков: - решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время; - публичного представления результатов решения конкрет-	Успешное и систематическое применение навыков: - решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время; - публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

представления результатов решения конкретной задачи проекта	проекта		ной задачи проекта		
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
Знать – стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Фрагментарные представления о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами	Неполные представления о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами	Сформированные систематические представления о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения; - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	Фрагментарные умения: - выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения; - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения; - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения; - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	Сформированные умения: - выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения; - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуни-	Отсутствие навыков - использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государ-	Фрагментарные навыки: - использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках;	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков: - использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых)	Успешное и систематическое применение навыков: - использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностран-	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

кативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; - навыками ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	ственном и иностранном (-ых) языках; - ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	- ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	языках; - ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	ном (-ых) языках; - ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах					
Знать - культурные особенности и традиции различных социальных групп; - историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	Фрагментарные представления о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, историческом наследии и социокультурных традициях различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	Неполные представления о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, историческом наследии и социокультурных традициях различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, историческом наследии и социокультурных традициях различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	Сформированные систематические представления о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, историческом наследии и социокультурных традициях различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Фрагментарные умения недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы в умении недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Сформированные умения недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного	Отсутствие навыков взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного	Фрагментарные навыки взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного	Успешное и систематическое применение навыков взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	и усиления социальной интеграции	ностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	полнения 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					
Знать - свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Фрагментарные представления о своих ресурсы и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Неполные представления о своих ресурсы и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о своих ресурсы и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Сформированные систематические представления о своих ресурсы и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь - применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	Фрагментарные умения: - применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	Сформированные умения: - применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК

Владеть, трудовые действия - навыками реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - навыками критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Отсутствие навыков: - реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Фрагментарные навыки: - реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков: - реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Успешное и систематическое применение навыков: - реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности					
Знать уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Фрагментарные представления об уровне физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Неполные представления об уровне физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об уровне физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Сформированные систематические представления об уровне физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Фрагментарные умения поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Сформированные умения поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Вопросы членов ГЭК

Владеть, трудовые действия навыками применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	Отсутствие навыков применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	Фрагментарные навыки применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	Успешное и систематическое применение применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов					
Знать — способы обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Фрагментарные представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Неполные представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Сформированные систематические представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Фрагментарные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Сформированные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Вопросы членов ГЭК

Владеть, трудовые действия - навыками участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Отсутствие навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Фрагментарные навыки участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Успешное и систематическое применение навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
УК-9- Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности					
Знать -основы экономической культуры, включая финансовую грамотность	Фрагментарные представления об основах экономической культуры и финансовой грамотности	Неполные представления об экономической культуре и финансовой грамотности	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основах экономической культуры и финансовой грамотности	Сформированные систематические представления об основах экономической культуры и финансовой грамотности	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - исследовать текущую и перспективную экономические ситуации, принимает научно обоснованные экономические решения	Фрагментарные умения в области исследования текущей и перспективной экономической ситуации, и принятия научно обоснованных экономических решений	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения в области исследования текущей и перспективной экономической ситуации, и принятия научно обоснованных экономических решений	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения в области исследования текущей и перспективной экономической ситуации, и принятия научно обоснованных экономических решений	Сформированные умения в области исследования текущей и перспективной экономической ситуации, и принятия научно обоснованных экономических решений	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия методологией принятия решений в условиях меняющейся экономической ситуации в различных областях жизнедеятельности	Отсутствие навыков принятия решений в условиях меняющейся экономической ситуации в различных областях жизнедеятельности	Фрагментарные навыки принятия решений в условиях меняющейся экономической ситуации в различных областях жизнедеятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков принятия решений в условиях меняющейся экономической ситуации в различных областях жизнедеятельности	Успешное и систематическое применение навыков принятия решений в условиях меняющейся экономической ситуации в различных областях жизнедеятельности	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности					
Знать действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма,	Фрагментарные представления о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма,	Неполные представления о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы и представления о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с прояв-	Сформированные систематические представления о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с проявлениями экстремизма,	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК

коррупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции	мизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции	областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции	лениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции	терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции	
Уметь предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности	Фрагментарные умения предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности	Сформированные умения предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия формирует нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействует им в своей профессиональной деятельности	Отсутствие навыков нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействию им в своей профессиональной деятельности	Фрагментарные навыки нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействию им в своей профессиональной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы соблюдения навыков нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействию им в своей профессиональной деятельности	Успешное и систематическое применение навыков нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействию им в своей профессиональной деятельности	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью					
Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;	Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;	Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные мето-	Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные ме-	Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные ме-	Вопросы членов ГЭК

- использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	- использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	ды и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	тоды и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	тоды и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	
Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия	Владеть, трудовые действия	Владеть, трудовые действия навыками обеспечения оказания	Владеть, трудовые действия навыками обеспечения оказа-	Владеть, трудовые действия навыками обеспечения оказа-	Вопросы членов ГЭК, рецензия,

навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	услуг в соответствии с заявленным качеством	ния услуг в соответствии с заявленным качеством	ния услуг в соответствии с заявленным качеством	портфолио
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов					
Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Уметь - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Уметь - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Уметь - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Уметь - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Владеть, трудовые действия навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Владеть, трудовые действия навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Владеть, трудовые действия навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Владеть, трудовые действия навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности					
Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь экономически обосновывать необходимость и целесообразность	Уметь экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия	Уметь экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при	Уметь экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при	Уметь экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений	Вопросы членов ГЭК

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности					
Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности					
Знать современные информационные технологии в профессиональной деятельности	Знать современные информационные технологии в профессиональной деятельности	Знать современные информационные технологии в профессиональной деятельности	Знать современные информационные технологии в профессиональной деятельности	Знать современные информационные технологии в профессиональной деятельности	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь выбирать необходимые информационные технологии для решения профессиональных задач	Уметь выбирать необходимые информационные технологии для решения профессиональных задач	Уметь выбирать необходимые информационные технологии для решения профессиональных задач	Уметь выбирать необходимые информационные технологии для решения профессиональных задач	Уметь выбирать необходимые информационные технологии для решения профессиональных задач	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками применения информационных технологий для решения практических задач в профессиональной деятельности	Владеть, трудовые действия навыками применения информационных технологий для решения практических задач в профессиональной деятельности	Владеть, трудовые действия навыками применения информационных технологий для решения практических задач в профессиональной деятельности	Владеть, трудовые действия навыками применения информационных технологий для решения практических задач в профессиональной деятельности	Владеть, трудовые действия навыками применения информационных технологий для решения практических задач в профессиональной деятельности	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК – 1. Способен управлять ресурсами служб, отделов организаций сервиса					

Знать теорию мотивации, межличностного и делового общения, переговоров, маркетинг и технологию продаж в сфере сервиса услуг	Фрагментарные представления о теории мотивации, межличностного и делового общения, переговоров, маркетинг и технологию продаж в сфере сервиса услуг	Неполные представления о теории мотивации, межличностного и делового общения, переговоров, маркетинг и технологию продаж в сфере сервиса услуг	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о теории мотивации, межличностного и делового общения, переговоров, маркетинг и технологию продаж в сфере сервиса услуг	Сформированные систематические представления о теории мотивации, межличностного и делового общения, переговоров, маркетинг и технологию продаж в сфере сервиса услуг	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь осуществлять, планирование, контроль и координацию деятельности служб, отделов организаций сервиса	Фрагментарные умения осуществлять, планирование, контроль и координацию деятельности служб, отделов организаций сервиса	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения осуществлять, планирование, контроль и координацию деятельности служб, отделов организаций сервиса	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения осуществлять, планирование, контроль и координацию деятельности служб, отделов организаций сервиса	Сформированные умения осуществлять, планирование, контроль и координацию деятельности служб, отделов организаций сервиса	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия стратегическими и тактическими методами анализа потребностей в материальных ресурсах и персонале	Отсутствие навыков владения стратегическими и тактическими методами анализа потребностей в материальных ресурсах и персонале	Фрагментарные навыки владения стратегическими и тактическими методами анализа потребностей в материальных ресурсах и персонале	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков владения стратегическими и тактическими методами анализа потребностей в материальных ресурсах и персонале	Успешное и систематическое применение навыков владения стратегическими и тактическими методами анализа потребностей в материальных ресурсах и персонале	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами					
Знать основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций	Фрагментарные представления об основах межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций	Неполные представления об основах межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основах межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций	Сформированные систематические представления об основах межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь соблюдать протоколы деловых встреч и этикет, решать проблемные ситуации потребителей и заинтересованных сторон	Фрагментарные умения соблюдать протоколы деловых встреч и этикет, решать проблемные ситуации потребителей и заинтересованных сторон	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения соблюдать протоколы деловых встреч и этикет, решать проблемные ситуации потребителей и заинтересованных сторон	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения соблюдать протоколы деловых встреч и этикет, решать проблемные ситуации потребителей и заинтересованных сторон	Сформированные умения соблюдать протоколы деловых встреч и этикет, решать проблемные ситуации потребителей и заинтересованных сторон	Вопросы членов ГЭК

Владеть, трудовые действия навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями и заинтересованными сторонами	Отсутствие навыков организации устных и письменных коммуникаций с потребителями и заинтересованными сторонами	Фрагментарные навыки организации устных и письменных коммуникаций с потребителями и заинтересованными сторонами	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков организации устных и письменных коммуникаций с потребителями и заинтересованными сторонами	Успешное и систематическое применение навыков организации устных и письменных коммуникаций с потребителями и заинтересованными сторонами	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК – 3. Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности служб, отделов организаций сервиса					
Знать теоретические основы создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса	Фрагментарные представления о теоретических основах создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса	Неполные представления о теоретических основах создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о теоретических основах создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса	Сформированные систематические представления о теоретических основах создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь применять теоретические знания и практические навыки создания системы контроля в профессиональной деятельности на организациях сервиса	Фрагментарные умения применять теоретические знания и практические навыки создания системы контроля в профессиональной деятельности на организациях сервиса	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения применять теоретические знания и практические навыки создания системы контроля в профессиональной деятельности на организациях сервиса	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения применять теоретические знания и практические навыки создания системы контроля в профессиональной деятельности на организациях сервиса	Сформированные умения применять теоретические знания и практические навыки создания системы контроля в профессиональной деятельности на организациях сервиса	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия практическими навыками создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса	Отсутствие навыков создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса	Фрагментарные навыки создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса	Успешное и систематическое применение навыков создания системы контроля в деятельности служб, отделов организаций сервиса	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-4. Способен осуществлять анализ рынка труда и определять потребность трудовых ресурсов					

Знать - методику мониторинга рынка труда; - стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников предприятий сервиса, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала	Фрагментарные представления о методике мониторинга рынка труда; стратегических и тактических методах управления деятельностью сотрудников предприятий сервиса, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала	Неполные представления о методике мониторинга рынка труда; стратегических и тактических методах управления деятельностью сотрудников предприятий сервиса, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о методике мониторинга рынка труда; стратегических и тактических методах управления деятельностью сотрудников предприятий сервиса, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала	Сформированные систематические представления о методике мониторинга рынка труда; стратегических и тактических методах управления деятельностью сотрудников предприятий сервиса, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - анализировать потребности материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсов; - использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг	Фрагментарные умения анализировать потребности материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсов; использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения анализировать потребности материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсов; использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения анализировать потребности материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсов; использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг	Сформированные умения анализировать потребности материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсов; использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками планирования текущей деятельности, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах	Отсутствие навыков планирования текущей деятельности, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах	Фрагментарные навыки планирования текущей деятельности, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков планирования текущей деятельности, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах	Успешное и систематическое применение навыков планирования текущей деятельности, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя					

Знать клиентоориентированные технологии сервиса	Фрагментарные представления о клиентоориентированных технологиях сервиса	Неполные представления о клиентоориентированных технологиях сервиса	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о клиентоориентированных технологиях сервиса	Сформированные систематические представления о клиентоориентированных технологиях сервиса	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений	Фрагментарные умения: - разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений	Сформированные умения: - разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	Отсутствие навыков применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	Фрагментарные навыки применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	Успешное и систематическое применение навыков использования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-6. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса					
Знать приемы и методы управления проектами	Знать приемы и методы управления проектами	Знать приемы и методы управления проектами	Знать приемы и методы управления проектами	Знать приемы и методы управления проектами	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь применять методы управления проектами	Уметь применять методы управления проектами	Уметь применять методы управления проектами	Уметь применять методы управления проектами	Уметь применять методы управления проектами	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-7Способен проектировать процессы предоставления услуг					

Знать этапы проектирования процессов предоставления услуг	Фрагментарные представления об этапах проектирования процессов предоставления услуг	Неполные представления об этапах проектирования процессов предоставления услуг	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об этапах проектирования процессов предоставления услуг	Сформированные систематические представления об этапах проектирования процессов предоставления услуг	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	Фрагментарные умения: - оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	Сформированные умения: - оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками применения методов проектирования процесса предоставления услуг	Отсутствие навыков применения методов проектирования процесса предоставления услуг	Фрагментарные навыки применения методов проектирования процесса предоставления услуг	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков использования методов проектирования процесса предоставления услуг	Успешное и систематическое применение навыков использования методов проектирования процесса предоставления услуг	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-8. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов					
Знать методы диагностики объектов сервиса	Знать методы диагностики объектов сервиса	Знать методы диагностики объектов сервиса	Знать методы диагностики объектов сервиса	Знать методы диагностики объектов сервиса	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-9. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности					

Знать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Фрагментарные представления об организационно-управленческих инновациях, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Неполные представления об организационно-управленческих инновациях, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об организационно-управленческих инновациях, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Сформированные систематические представления об организационно-управленческих инновациях, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Фрагментарные умения использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Сформированные умения использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	Отсутствие навыков использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	Фрагментарные навыки использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	Успешное и систематическое применение навыков использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

Приложение 3

Заведующему выпускающей кафедрой

название кафедры

ФИО заведующего

от студента _____ группы _____ курса
_____ факультета

ФИО студента

контактный телефон студента

ЗАЯВЛЕНИЕ

_____ 20__ г.

Прошу утвердить мне тему выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

для выполнения на кафедре _____

В качестве руководителя кафедра утверждает

ФИО руководителя, занимаемая должность

Подпись студента _____

Руководитель ВКР _____

Заведующий кафедрой _____

Приложение 4

Образец задания на выполнение выпускной квалификационной работы

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Чувашский государственный аграрный университет»

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Факультет _____

Направление подготовки _____

Выпускающая кафедра _____

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой

«__» _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ

по выполнению выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Студента(ки) ____ группы ____ курса _____

1 Тема работы _____

2 Дата утверждения темы и номер приказа «__» _____ 20__ г.

3 Срок сдачи студентом законченной работы «__» _____ 20__ г.

4 Исходные данные к работе _____

5 Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов)

6 Перечень графического (или иллюстрационного) материала _____

7 Консультанты по работе

Раздел: _____

Консультант: _____

Раздел: _____

Консультант: _____

8 Календарный план выполнения работы

Наименование разделов и этапов выполнения ВКР	Сроки выполнения этапов работы	Примечания
1. Подбор и предварительное знакомство с литературой		
2. Составление плана работы и согласование его с руководителем		
3. Поэтапное написание текста ВКР		
3.1. введения		
3.2. главы 1		
3.3. главы 2		
3.4. заключения		
4. Написание текста ВКР, представление чернового варианта работы руководителю		
5. Доработка ВКР в соответствии с замечаниями руководителя		
6. Получение отзыва руководителя, печать титульного листа, передача работы на рецензирование		
7. Получение рецензии. Проверка работы в системе Антиплагиат. ВУЗ.		
8. Передача завершенной работы с отзывом, рецензией и отчетом о проверке на заимствования в системе Антиплагиат. ВУЗ на выпускающую кафедру		
9. Подготовка к защите (подготовка доклада, компьютерной презентации, раздаточного материала)		
10. Защита ВКР		

9 Дата рассмотрения выполненной работы на кафедре _____

10 Дата выдачи настоящего задания _____

Руководитель _____
(подпись)Студент _____
(подпись)_____
(Ф.И.О.)_____
(Ф.И.О.)

Приложение 5

Образец титульного листа выпускной квалификационной работы

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Чувашский государственный аграрный университет»

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра экономики, менеджмента и агроконсалтинга

Допущена к защите

Декан экономического факультета

_____ Е.А. Иванов

« ____ » _____ 201_ г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ
(БАКАЛАВРСКАЯ) РАБОТА**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в туризме

на тему: « _____ »

Выполнил студент

Научный руководитель, к.э.н.

Заведующий кафедрой, к.э.н.

Чебоксары

2020

Приложение 6

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чувашский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

ОТЗЫВ

руководителя на выпускную квалификационную (бакалаврскую) работу студента (ки)

на тему: _____

В отзыве должна содержаться характеристика проделанной студентом работы по всем разделам выпускной квалификационной работы:

обоснование выбора темы, ее научное и практическое значение;
отношение студента к работе при ее написании, его аккуратность, добросовестность, трудоспособность;
степень самостоятельности и инициативности студента при выборе темы и написании работы;
работа с литературой, наблюдение и накопление фактов, их анализ и сопоставление;
оценка сформированности компетенций;
умение обобщать и делать правильные выводы и предложения из полученных данных;
оценка автора работы как будущего специалиста и возможностей заниматься тем или иным видом трудовой деятельности (производство, наука, предпринимательство);
рекомендация о допуске к защите в ГАК и присуждении квалификации.

Фамилия, имя и отчество _____

ученое звание, степень, должность _____

“ ____ ” _____ 20 ____ г.

(подпись)

Приложение 7

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чувашский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу студента(ки)

Направление подготовки _____
Направленность (профиль) _____
Тема выпускной квалификационной работы _____

Выполнена на кафедре _____
Под руководством _____
Количество страниц записки _____
Количество технологических карт _____
Количество листов чертежей _____
Количество таблиц _____
Заключение о степени соответствия выполненной работы заданию _____

Характер выполнения каждого раздела работы, степень использования выпускником достижений науки и техники и передовых методов работы

Перечень положительных качеств выпускной квалификационной работы

Перечень основных недостатков работы

Оценка графической части

Оценка общеобразовательной, экономической подготовки выпускника (по результатам собеседования)

Отзыв о работе в целом и предлагаемая оценка

Рецензент _____
(Фамилия, имя, отчество полностью)

ученое звание, степень, должность

место работы

«___» _____ 20__ г.

МП

(подпись)

2. ОЦЕНКА И ПЕРСПЕКТИВЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕСУРСНОГО ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА

2.1. Организационно-экономическая характеристика деятельности ООО «Млечный путь»

Общество с ограниченной ответственностью «Млечный путь» создано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» и решением учредителя общества.

Полное наименование общества на русском языке: Общество с ограниченной ответственностью «Млечный путь».

Сокращенное фирменное наименование общества: ООО «Млечный путь».

Место нахождения офиса: Россия, Чувашская Республика, 428027, г. Чебоксары, проспект 9-ой Пятилетки, дом 18, корпус II, помещение 34.

Производство находится в г. Козловка Чувашской Республики, ул. Николаева, дом 31.

Общество является юридическим лицом и имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе. Юридическое лицо от своего имени приобретает и осуществляет имущественные и личные неимущественные права, несет обязанности, выступает истцом и ответчиком в суде.

Ресурсный потенциал предприятия формируется из стоимости основных, оборотных средств и стоимости трудовых ресурсов.

За исследуемый период предприятие сумело нарастить свой ресурсный потенциал (таблица 1).

За последние два года совокупная стоимость ресурсов увеличилась более чем на 15 % и составила в 2020 г. 84765,9 тыс. руб.

Таблица 1 – Показатели эффективности использования ресурсов ООО «Млечный путь» за 2017-2019 гг.

Показатели	Годы			Отклонение, (+,-)		Темп изменения, %	
	2017	2018	2019	2018 г. от 2017 г.	2019 г. от 2018 г.	2018 г. к 2017 г.	2019 г. к 2018 г.
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Объем деятельности, тыс. руб.	71063	77495	81929	4434	10866	105,7	115,3
2. Ресурсы – всего, тыс. руб.,	24850,5	47743,9	84765,9	37022,0	59915,4	177,5	в 3,4р.
в том числе:							
- средняя стоимость основных средств;	-	-	-	-	-	-	-
- средняя сумма оборотных средств;	22692,5	45336,5	81688,5	36352,0	58996,0	180,2	в 3,6р.
- расходы на оплату труда	2158,0	2407,4	3077,4	670,0	919,4	127,8	142,6
3. Затраты, тыс. руб.	71290	66938	78951	12013	7661	117,9	110,7
4. Уровень затрат, %	100,3	86,4	96,4	10,0	-4,0		
5. Чистая прибыль (убыток), тыс. руб.	-1046	8096	2010	-6086	3056	24,8	-192,2
6. Рентабельность, %	-1,47	10,45	2,45	-7,99	3,93		
7. Среднесписочная численность работников, чел.	12	13	16	3	4	123,1	133,3
8. Показатели эффективности использования оборотных средств:							
- продолжительность одного оборота, в днях	115,0	210,6	358,9	148,3	244,0		
- коэффициент оборачиваемости, оборотов	3,1	1,7	1,0	-0,7	-2,1		
- доля собственных оборотных средств в оборотных средствах предприятия, %	35,7	25,2	19,4	-5,9	-16,3		
9. Показатели эффективности использования трудовых ресурсов:							
- среднемесячная заработная плата, руб.	14986,0	15432,0	16028,0	596,0	1042,0	103,9	107,0
- производительность труда, тыс. руб.	5921,9	5961,2	5120,6	-840,6	-801,4	85,9	86,5
- доля расходов на оплату труда в затратах, %	3,0	3,6	3,9	0,3	0,9		
- уровень расходов на оплату труда в % к выручке	3,0	3,1	3,8	0,6	0,7		

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5	6	7	8
10. Ресурсоотдача, тыс. руб.	2,86	1,62	0,97	-0,66	-1,89		
11. Ресурсорентабельность, тыс. руб.	-0,042	0,170	0,024	-0,146	0,066		

За 2017-20189 гг. несколько изменилась структура ресурсов предприятия. Если в 2017 г. оборотные активы составляли 91 % в структуре ресурсов, то в 2019 г. их доля выросла до 96 %, при этом доля расходов на оплату труда сократилась с 9 до 4 % (рисунок 1).

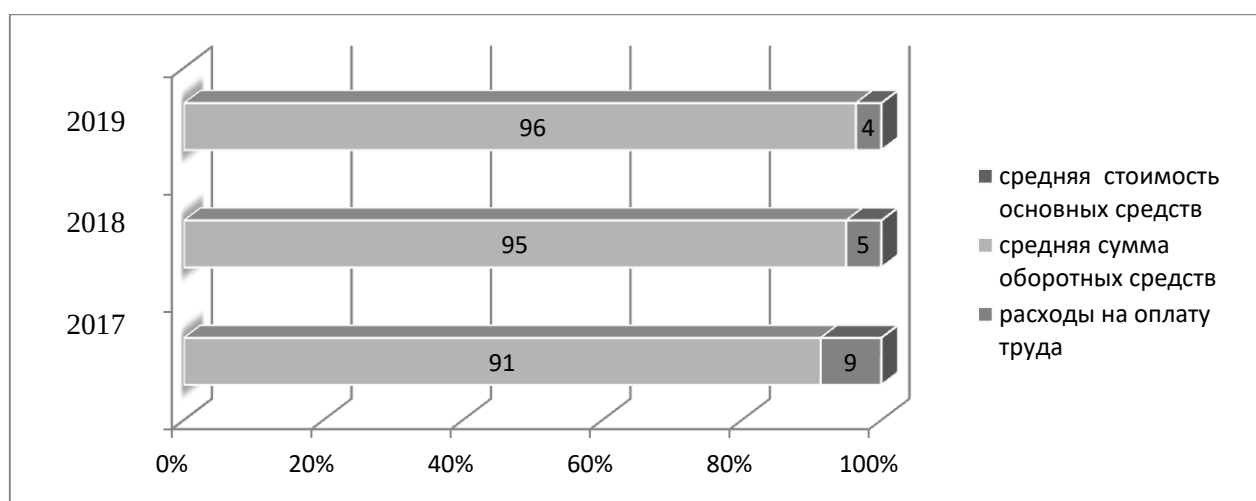


Рисунок 1 - Структура ресурсов ООО «Млечный путь» за 2017-2019 гг., %

Список использованных источников (пример оформления)

I. Нормативно-правовые (законодательные) акты

1. Об аудиторской деятельности : федеральный закон от 30 декабря 2008 года № 307-ФЗ. – Текст : электронный // КонсультантПлюс : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_83311/ (дата обращения: 12.02.2020)
2. Об утверждении Положения по бухгалтерскому учету «Доходы организации» ПБУ 9/99» : приказ Минфина РФ от 6 мая 1999 года № 32н. – Текст: электронный. – Доступ из справочной-правовой системы «Гарант» (дата обращения: 25.10.2019)
3. ГОСТ 3623-73. Молоко и молочные продукты. Методы определения пастеризации : издание официальное : утвержден и введен в действие Постановлением Государственного комитета СССР по стандартам от 28.02.73 N 503 : дата введения 1976-01-01. – Москва : ИПК Издательство стандартов, 2003. – 22 с. – Текст : непосредственный.
4. ГОСТ 24291-90. Электрическая часть электростанции и электрической сети. Термины и определения : утвержден и введен в действие Постановлением Государственного комитета СССР по управлению качеством продукции и стандартам от 27.12.90 N 3403 : дата введения 1992-01-01. – URL: <http://www.techhap.ru/gost/285640.html> (дата обращения: 24.10.2019). – Текст: электронный.

II. Научные источники, учебные пособия

Один автор

- 5 Игнатьев, С. В. Принципы экономико-финансовой деятельности нефтегазовых компаний : учебное пособие / С. В. Игнатьев. – Москва : МГИМО, 2017. – 144 с. – Текст : непосредственный.

Два, три автора

- 6 Варламова, Л. Н. Управление документацией : англо-русский аннотированный словарь стандартизированной терминологии / Л. Н. Варламова, Л. С. Баюн, К. А. Бастрикова. – Москва : Спутник+, 2017. – 398 с. – Текст : непосредственный.

Четыре автора

- 7 Управленческий учет и контроль строительных материалов и конструкций : монография / В. В. Говдя, Ж. В. Дегальцева, С. В. Чужин, С. А. Шулепина. – Краснодар : КубГАУ, 2017. – 149 с. – Текст : непосредственный.

Пять и более авторов

- 8 Распределенные интеллектуальные информационные системы и среды : монография / А. Н. Швецов, А. А. Суконщиков, Д. В. Кочкин [и др.].

– Курск : Унив. кн., 2017. – 196 с. – Текст : непосредственный.

Патентные документы

9 Патент № 2525776 Российская Федерация, МПК F03B17/06. Ру-
словая микрогидроэлектростанция : № 2013118497/06 : заявл. 22.04.2013 :
опубл. 20.08.2014 / А. Г. Васильев, Ф. Т. Денисов, В. П. Мазяров. – 4 с. –
Текст : непосредственный.

Диссертация и автореферат диссертации

10 Егорова, С. Г. Правовые проблемы наследования по действующему законодательству Российской Федерации : диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук / Егорова Светлана Геннадьевна. – Москва, 2002. – 192 с. – Текст : непосредственный.

11 Александров, А. М. Стратегическое планирование инновационного социально-экономического развития региона (на примере Чувашской Республики) : специальность 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (региональная экономика)» : автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук / Александров Андрей Михайлович. – Чебоксары, 2007. – 23 с. – Текст : непосредственный.

Многотомные издания

12 Лунеев, В. В. Курс мировой и российской криминологии : учебник для вузов. В 2 томах. Том 2. Особенная часть / В. В. Лунеев. – Москва : Юрайт, 2013. – 872 с. – Текст : непосредственный Отдельный том

Описание статьи из сборника

13 Григорьева, И. А. Обзор современных методик анализа финансового состояния организации / И. А. Григорьева. – Текст : непосредственный // Учет, анализ и аудит в условиях цифровой экономики : материалы Всероссийской научно-практической конференции (г. Чебоксары, 31 октября 2018 г.). – Чебоксары : ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА, 2018. – С. 240-245.

Статья из журнала

14 Трухачев, В. И. Управление ценовым механизмом в агропромышленном комплексе / В. И. Трухачев, Ю. Г. Бинатов, А. Н. Герасимов. – Текст : непосредственный // АПК : экономика, управление. – 2019. – № 10. – С. 23-31.

15 Скрипник, К. Д. Лингвистический поворот и философия языка Дж. Локка: интерпретации, комментарии, теоретические источники / К. Д. Скрипник. – Текст : непосредственный // Вестник Удмуртского университета. Серия: Философия. Психология. Педагогика. – 2017. – Т. 27, вып. 2. – С. 139–146.

Статья с сайта в сети Интернет

16 Тимофеев, А. Энергетика на грани: новые тарифы угрожают экономике. Почему предложения Минэнерго могут привести к катастрофе. –

Текст : электронный // Газета.ru : [сайт]. – 2020. – 13 февраля. – URL: <https://www.gazeta.ru/business/2020/02/12/12957643.shtml> (дата обращения: 15.02.2020).

Интернет-ресурсы

- 17 Федеральная служба государственной статистики : официальный сайт. – Москва. – URL: <https://www.gks.ru/> (дата обращения: 15.01.2020). – Текст : электронный.
- 18 Бухгалтерия.ru : [сайт]. – Москва, 2001. – URL: <https://www.buhgalteria.ru/> (дата обращения: 15.01.2020). – Текст : электронный.

**Список рекомендуемых тем выпускных квалификационных работ для
студентов подготовки 43.03.01 «Сервис»
профиль «Сервис в туризме»**

1. Оценка влияния социально-экономических факторов на развитие сельского туризма в Российской Федерации.
2. Современное состояние и перспективы развития сельского туризма в России (регионе).
3. Оценка туристского потенциала региона и разработка предложений по его развитию (на примере региона или муниципалитета).
4. Практика использования зарубежного опыта развития туризма в России.
5. Повышение роли туризма в экономике региона.
6. Развитие инфраструктуры туризма и гостеприимства в регионе.
7. Стратегия выхода на рынок с новым туристским продуктом в сфере сельского (экологического) туризма.
8. Репутация туристского предприятия как фактор его эффективного функционирования и развития.
9. Влияние стиля управления руководителя на социально-психологический климат организации сервиса.
10. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности организации сервиса.
11. Зарубежный и российский опыт применения информационных технологий в организациях сервиса.
12. Использование инновационных технологий в организации сервиса с целью повышения качества обслуживания клиентов.
13. Оценка экономической эффективности деятельности малых предприятий в сфере сервиса.
14. Пути совершенствования обслуживания клиентов организации сервиса.
15. Формирование позитивного имиджа сервисных предприятий.
16. Разработка рекламной стратегии организации сервиса.
17. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности организации сервиса.
18. Совершенствование системы мотивации персонала организации сервиса.
19. Совершенствование управления качеством обслуживания в организации сервиса.
20. Специфика предоставления сервисных услуг людям с ограниченными возможностями.
21. Оценка ресурсного потенциала предприятия сервиса.
22. Формы и методы кредитования туристской деятельности и их использование в работе.

23. Агротуризм как форма предпринимательской деятельности.
24. Развитие сельского туризма на базе малого семейного гостиничного хозяйства и существующих туристских ресурсов местности.
25. Роль рекреационного потенциала для развития сельского и экологического туризма в регионе.
26. Разработка программы сельского туристского маршрута на основе анализа туристско-рекреационных ресурсов.
27. Оценка и диагностика объектов сельского туризма.
28. Бизнес-планирование объектов сельского туризма.
29. Разработка и продвижение турпродукта агротуризма (экологического туризма).
30. Обоснование комплекса основных и сопутствующих услуг объектов сельского туризма.
31. Выявление и анализ потребностей клиентов объектов сельского экологического туризма.
32. Проектирование и оценка продукта агротуризма (агроэкотуризма, экологического туризма).
33. Профессиональные требования к персоналу объектов сельского туризма.
34. Совершенствование деятельности сервисных предприятий в сфере сельского туризма.
35. Оценка конкурентоспособности объектов сельского туризма.
36. Оценка удовлетворенности клиентов продуктом сельского туризма (агроэкотуризма).
37. Социально-психологические особенности взаимодействия персонала объектов сельского туризма с клиентами.
38. Особенности оказания основных и сопутствующих услуг на предприятиях сервиса в сфере экологического туризма.
39. Разработка событийного тура в Чувашскую Республику.
40. Разработка концепта туристского кластера на территории Чувашской Республики.

Рекомендации обучающимся при подготовке к государственному экзамену

1. Перед началом подготовки к государственному экзамену придерживайтесь основного правила: «Не теряй времени зря».
2. Воспринимайте государственный экзамен не как испытание, а как возможность проявить себя, получить экзаменационный опыт, стать более внимательными и организованными.
3. Используйте время, отведенное на подготовку, как можно эффективнее. Новый и сложный материал учите в утренние часы после хорошего отдыха.
4. Составьте план на каждый день подготовки. Начинайте готовиться к государственному экзамену заранее, понемногу, по частям, сохраняя спокойствие.
5. Подготовьте место для занятий. Уберите со стола лишние вещи, удобно расположите необходимые для подготовки предметы. Желательно ввести в интерьер комнаты желтый и фиолетовый цвета, поскольку они повышают интеллектуальную активность.
6. Во время подготовки к государственному экзамену заботьтесь о своем здоровье. Хорошо и вовремя питайтесь, пейте больше воды, гуляйте на свежем воздухе.
7. По 5-10 минут по утрам делайте зарядку, чтобы организм проснулся, чтобы кровь начала циркулировать, чтобы исчезла вялость. В перерывах между подготовкой выполняйте упражнения для спины, шеи, которые способствуют снятию внутреннего напряжения, усталости, достижению расслабления.
8. Чтобы лучше спалось, ужинайте примерно за 2-3 часа до сна.
9. Очень хорошо перед сном успокоиться, прийти в равновесие. Для этого найдите свой способ успокоить мысли перед сном. Одним помогает классическая музыка, вторым чтение книги.
10. Чем раньше ляжете, желательно в 21.00 - 22.00 часа, тем лучше мозг будет усваивать информацию утром.
11. Самый эффективный способ борьбы со стрессом перед государственным экзаменом - противострессовое дыхание. На вдохе надуваем живот и делаем медленный выдох. Выдох должен быть в два раза длиннее, чем вдох. Постараетесь представить, как с каждым глубоким вдохом и продолжительным выдохом происходит частичное освобождение от стрессового напряжения (ни в коем случае нельзя удлинять вдох, это влечет за собой гипервентиляцию мозга и измененное состояние).

Рекомендации студентам как справиться со стрессом в период сдачи государственной итоговой аттестации с применением дистанционных образовательных технологий

Плюсы дистанционной сдачи государственной итоговой аттестации:

1. Комфортно: студент один в комнате, никто не смотрит, никто не отвлекает.
2. Государственная итоговая аттестация проходит в режиме реального времени, но при этом студент может находиться на любом расстоянии от места проведения.
3. Студент не зависит от транспорта. Помимо экономии денег это позволяет сохранить время.

Минусы дистанционной сдачи государственной итоговой аттестации:

Технические проблемы. Во время итоговой аттестацией могут возникнуть технические проблемы с сетью, с потерей звука, системными прерываниями. Для снижения этих рисков проводится предварительное тестирование системы, а также пробная сдача экзамена и предварительная защита выпускной квалификационной работы.

Подготовка к дистанционной сдаче государственной итоговой

1. Составьте подробный план подготовки к государственной итоговой аттестации, тщательно распределив время. Для этого заведите записную книжку или ежедневник. Приучите себя заглядывать в него каждый день, чтобы точно все успеть.
2. Не разрешайте себе лениться. У вас есть четкий план, следуйте ему, и у вас обязательно все получится.
3. Обратите внимание на свой рацион в период подготовки к государственной итоговой аттестации. Следует отдавать предпочтение продуктам, активизирующим мозговую деятельность. Эта красная рыба, яйца, горький шоколад. Эти продукты влияют на внимание и концентрацию. Шоколад повышает в крови уровень эндорфинов.
4. Для активной работы мозга пейте много жидкости, полезно больше пить простую или минеральную воду, липовый, зеленый чай.
5. Занимайтесь утренней зарядкой, легкие физические нагрузки будут держать ваш организм в тонусе.
6. Дыхательные упражнения помогут снять напряжение, тревогу. Нормализовать ритм дыхания поможет простое упражнение: в течение нескольких минут следует дышать медленно и глубоко. Выдох должен в два раза длиннее вдоха. Чтобы дыхание было ровным, нужно считать «про себя»: на три счета — вдох, на пять шесть — выдох. Нужно сесть поудобнее, закрыть

глаза и, насколько это возможно, расслабить мышцы. Через 3-5 минут после начала дыхательных упражнений можно добавлять к ним формулы самовнушения: «Я — расслабляюсь — и — успокаиваюсь», синхронизируя их с ритмом дыхания. При этом слова «Я» следует произносить на вдохе, а слова «и Расслабляюсь», «и Успокаиваюсь» - на выдохе.

7. Вечером перед сдачей государственного экзамена или защитой выпускной квалификационной работой целесообразно «разгрузить мозг», накануне очень полезно заняться любым отвлекающими успокаивающим делом: выйти на короткую прогулку, принять душ, посмотреть комедию.

8. Сон будет крепким и поможет максимально восстановить силы, если использовать подходящие продукты. Снотворное действие на организм оказывает молоко. За 30-40 минут до сна полезно выпить стакан теплой воды, в которой разведена 1 ст. ложка меда, обладающего свойством укреплять нервную систему.

Рекомендации как без стресса сдать государственную итоговую аттестацию с применением дистанционных образовательных технологий

1. За 30 минут до государственной итоговой аттестации проверьте работу технических средств.

2. Перед тем, как приступить к сдаче государственной итоговой аттестации сделайте разминку для тела, которая уберет зажимы. Ослабить стрессовые гормоны можно с помощью техники расслабления. Для этого напрягите каждую мышцу своего тела как можно сильнее. Побудьте в таком состоянии пару секунд и расслабьтесь. Повторяйте до тех пор, пока не почувствуете, что вам стало легче.

3. Воспользуйтесь эффектом Моцарта и послушайте до государственной итоговой аттестации классику. Научно доказанный факт, что во время прослушивания произведений Моцарта улучшается пространственно-временное мышление, внимание.

4. Дайте себе установку, что предстоящий процесс, как государственная итоговая аттестация будет сдана в любом случае. Необходимо внушить себе, что легкое волнение перед сдачей - это вполне естественное и даже необходимое состояние. Оно мобилизует, настраивает на интенсивную умственную работу. Направьте мысли в хорошее русло, думая о том, что усилия не будут напрасными и все пройдет благополучно. Если вы почувствовали, что вами овладевает паника, немедленно запретите тревожным мыслям засорять сознание. Скажите самому себе —Стоп! Это слово должно быть произнесено как команда, остановив волнение. Паника никуда, кроме тупика не заведет - помните об этом!

5. Подумайте о своей цели. Концентрируйтесь на конечной цели, получении диплома, к которой вы идете, это поможет сохранить спокойствие.

6. Во время государственного экзамена, защиты выпускной квалификационной работы не смотрите по сторонам, а смотрите прямо на экран с легкой улыбкой, что позволит вам расположить комиссию к себе.

Рекомендации как справиться с волнением перед камерой

1. Не жалейте время на подготовку по 20 минут в день тренируйтесь перед камерой.

2. Разрабатывайте голос. Чтение книг вслух, одно из лучших упражнений для развития речи, улучшения дикции, интонации.

3. Снимайте себя на видео и анализируйте, как вы выглядите со стороны: не кажитесь ли вы слишком напряженным? У вас не бегают глаза? Движения плавны и размерены или резки и импульсивны? Что выражает ваше лицо холодную непроницаемость или все ваше волнение можно на нем прочесть? В соответствии с полученной информацией о себе вы корректируете все свои телодвижения, жесты, голос, мимику.

Надеемся, что выполнение данных рекомендаций поможет вам без стресса сдать государственную итоговую аттестацию в дистанционном формате. Будьте уверены в своих силах, сохраняйте позитивный настрой и веру в то, что все получится!

Проведение государственной итоговой аттестации для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа инвалидов ГИА проводится Университетом с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение ГИА для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении ГИА;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитывать и оформить задание, общаться с председателем и членами ГЭК);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты Университета по вопросам проведения ГИА доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в

виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения ГИА подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).