

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»  
Институт управления, экономики и финансов  
Отделение бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
И.А. Тагорский  
2021 г.



**Программа государственной итоговой аттестации**  
**Б3.Б.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена**  
**Б3.Б.02(Д) Выполнение и защита выпускной квалификационной работы**

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки: Сервис недвижимости  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

## Содержание

1. Общие положения
2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации
3. Структура государственной итоговой аттестации
4. Требования к профессиональной подготовленности выпускника

### ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО АТТЕСТАЦИОННОГО ИСПЫТАНИЯ. ПОДГОТОВКА К СДАЧЕ И СДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

1. Компетенции, освоение которых проверяется государственным экзаменом
2. Объем подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена в зачетных единицах и часах
3. Форма проведения государственного экзамена
4. Список дисциплин и практик образовательной программы, материалы которых вынесены на государственный экзамен
5. Фонд оценочных средств по подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена
6. Методические рекомендации по подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена
7. Список литературы, необходимой для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена
9. Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
10. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена
11. Особенности проведения государственного экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

### ПРИЛОЖЕНИЯ к программе государственного аттестационного испытания «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена»

Приложение №1. Фонд оценочных средств

Приложение №2. Оценочный лист сдачи государственного экзамена для обучающихся очной формы обучения

Приложение №3. Список литературы, необходимой для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена

Приложение №4. Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

### ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО АТТЕСТАЦИОННОГО ИСПЫТАНИЯ. ПОДГОТОВКА К ЗАЩИТЕ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

1. Компетенции, освоение которых проверяется выпускной квалификационной работой
2. Объем выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в зачетных единицах и часах
3. Цели, принципы и этапы подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы
  - 3.1. Цели и принципы подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы
  - 3.2. Этапы и сроки выполнения выпускной квалификационной работы
4. Темы выпускных квалификационных работ
5. Фонд оценочных средств по подготовке к защите и защита выпускной квалификационной работы
6. Методические рекомендации по подготовке к защите и защита выпускной квалификационной работы
7. Список литературы, необходимой для подготовки к защите и защита выпускной квалификационной работы
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы

9. Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к защите и защита выпускной квалификационной работы, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

10. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы

11. Особенности подготовки и защиты выпускной квалификационной работы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

ПРИЛОЖЕНИЯ к программе государственного аттестационного испытания «Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы»

Приложение № 1. Фонд оценочных средств

Приложение №2. Оценочный лист по подготовке к защите и защита выпускной квалификационной работы для очной формы обучения

Приложение №3. Список литературы, необходимой для подготовки к защите и защита выпускной квалификационной работы

Приложение №4. Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к защите и защита выпускной квалификационной работы, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Приложение №5. Макет отзыва научного руководителя выпускной квалификационной работы.

Приложение №6. Макет рецензии на выпускную квалификационную работу.

## 1. Общие положения

Настоящая программа разработана в целях организации и проведения государственной итоговой аттестации по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 *Сервис/ Сервис недвижимости* (далее – ОПОП ВО).

## 2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

В соответствии с Законом «Об образовании в Российской Федерации», выпускники, завершающие обучение по ОПОП ВО, проходят государственную итоговую аттестацию. Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) предназначена для определения уровня теоретической и практической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (далее – ФГОС ВО).

ГИА выпускников осуществляется после освоения ОПОП ВО в полном объеме.

Целью ГИА является установление уровня подготовленности обучающихся, осваивающих ОПОП ВО, к выполнению профессиональных задач и соответствия их подготовки требованиям ФГОС ВО.

## 3. Структура государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация по данной ОПОП ВО включает следующие государственные аттестационные испытания:

- подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена;
- подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы.

## 4. Требования к профессиональной подготовленности выпускника

Результаты освоения ОПОП ВО определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и навыки в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения ОПОП ВО согласно ФГОС ВО выпускник должен обладать следующими компетенциями:

<i>Шифр компетенции</i>	<i>Расшифровка проверяемой компетенции</i>
<i>Универсальные компетенции (УК)</i>	
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-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

<i>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</i>	
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-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
<i>Профессиональные компетенции (ПК)</i>	
ПК-1	Готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий избранной сферы профессиональной деятельности
ПК-2	Способность к диверсификации сервисной деятельности в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, выбора оптимальной организационно-правовой формы ведения бизнеса
ПК-3	Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий
ПК-4	Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем
ПК-5	Готовность к разработке процесса предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий
ПК-6	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов недвижимости, проведения профессиональной оценки, подготовки проектной и технической документации по землеустройству и кадастрам
ПК-7	Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»  
Институт управления, экономики и финансов  
Отделение бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
И.А. Тагорский  
2021 г.

**Программа государственного аттестационного испытания  
Б3.Б.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена**

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки: Сервис недвижимости  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

## 1. Компетенции, освоение которых проверяется государственным экзаменом

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

<i>Шифр компетенции</i>	<i>Расшифровка проверяемой компетенции</i>
<i>Универсальные компетенции (УК)</i>	
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-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению
<i>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</i>	
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-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
<i>Профессиональные компетенции (ПК)</i>	
ПК-1	Готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий избранной сферы профессиональной деятельности
ПК-2	Способность к диверсификации сервисной деятельности в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, выбора оптимальной организационно-правовой формы ведения бизнеса

ПК-3	Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий
ПК-4	Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем

## **2. Объем подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена в зачетных единицах и часах**

Общая трудоемкость подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Из них:

20 часов отводится на обзорные лекции;

9 часов отводится на контроль самостоятельной работы (КСР);

79 часов отводится на самостоятельную работу.

## **3. Форма проведения государственного экзамена**

Государственный экзамен проводится в письменной форме и включает в себя три типа заданий – письменный ответ на вопросы по билетам, задачи, кейс. Экзаменационный билет включает в себя 2 вопроса для ответа, 3 задачи и 1 кейс. Максимальное количество баллов за ответы на вопросы по билету составляет 20 баллов (по 10 баллов за ответ на каждый вопрос), за задачу -10 баллов, за кейс – 50 баллов.

Максимальное количество баллов за государственный экзамен - 100 баллов.

## **4. Список дисциплин (модулей) и практик ОПОП ВО, материалы которых вынесены на государственный экзамен**

1. *Сервисная деятельность*
2. *Сервисный менеджмент*
3. *Маркетинг в сервисе*
4. *Финансовый менеджмент*
5. *История сервиса: ключевые теории обслуживания*
6. *Основы правоведения и противодействия коррупции*
7. *Безопасность жизнедеятельности*
8. *Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях*
9. *Клиентоориентированный подход в сервисе*
10. *Основы управления недвижимостью*
11. *Управление спросом на услуги сервисных компаний*
12. *Управление качеством услуг отраслей сервиса*
13. *Физическая культура*

## **5. Фонд оценочных средств по подготовке к сдаче и сдача государственного экзамена**

Фонд оценочных средств по подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена включает в себя следующие компоненты:

- соответствие компетенций проверяемым результатам обучения;
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки за государственный экзамен;
- оценочные средства;
- описание процедуры оценивания;
- критерии оценивания.

Фонд оценочных средств по подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена представлен в Приложении 1 к данной программе.

Макет оценочного листа сдачи государственного экзамена для обучающихся очной формы обучения представлен в Приложении 2 к данной программе.

## **6. Методические рекомендации по подготовке к сдаче и сдача государственного экзамена**

Государственный экзамен проводится в соответствии с «Программой государственного аттестационного испытания. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена», которая доводится до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации. Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по заданиям, включенным в программу государственного экзамена.

Залогом успешной сдачи экзамена являются систематические, добросовестные занятия обучающегося на протяжении всего периода обучения. Однако это не исключает необходимости специальной работы непосредственно перед сдачей экзамена. Специфической задачей в этот период является повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение обучения. Начинать повторение рекомендуется за месяц-полтора до начала экзамена.

Прежде чем приступить к повторению, рекомендуется сначала внимательно изучить «Программу итоговой государственной аттестации. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена», рекомендованную в ней литературу. В процессе повторения анализируются и систематизируются все знания, полученные в процессе освоения ОПОП ВО. Обзорные лекции и консультации необходимо использовать для углубления знаний, для восполнения пробелов и для разрешения всех возникших трудностей.

При подготовке к государственному экзамену следует обратить внимание на структуру экзаменационного билета, включающую тестовые задания и комплексные профессионально-ориентированные задания в форме задач и кейса. Тестовые задания предназначены для оценивания уровня освоения выпускником учебного теоретического материала. Целью решения задач и кейса по профилю «Сервис недвижимости» выступает преимущественно оценивание уровня умений и навыков выпускника в осуществлении информационно-аналитической и организационно-управленческой деятельности.

#### **7. Список литературы, необходимой для подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена**

Подготовка к государственному экзамену предполагает изучение учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в электронном виде – через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе «Электронный университет».

Список литературы, необходимой для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена, представлен в Приложении 3 к данной программе.

#### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена**

Наименование Интернет-ресурса	URL
Портал КФУ	<a href="http://www.kpfu.ru">www.kpfu.ru</a>
ЭБС «Знаниум»	<a href="http://www.znanium.ru">www.znanium.ru</a>
Федеральный образовательный портал	<a href="http://ecsocman.hse.ru/">http://ecsocman.hse.ru/</a>
Электронные книги: менеджмент и управление предприятием	<a href="http://www.aup.ru/">http://www.aup.ru/</a>
Платформа он-лайн образования	<a href="https://www.coursera.org/">https://www.coursera.org/</a>
Федеральный правовой портал «Юридическая Россия»	<a href="http://www.law.edu.ru">www.law.edu.ru</a>
Электронная юридическая библиотека	<a href="http://www.pravo.eup.ru">www.pravo.eup.ru</a>

#### **9. Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости), представлен в Приложении 4 к данной программе.

## **10. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена**

Материально-техническое обеспечение подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена включает в себя следующие компоненты:

- помещения для самостоятельной работы обучающихся по подготовке к государственному экзамену, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ;
- учебные аудитории для обзорных лекций и консультаций, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья);
- аудитории для заседания государственной экзаменационной комиссии и для заседания апелляционной комиссии, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья);
- компьютер и принтер для распечатки экзаменационных материалов.

## **11. Особенности проведения государственного экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации консультаций;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации государственного экзамена;
- создание (при необходимости) специализированных фондов оценочных средств, адаптированных для лиц с ОВЗ и инвалидов;
- для лиц с ОВЗ и инвалидов предоставляется право выбора, с учетом индивидуальных психофизических особенностей, формы проведения государственного экзамена (устно, письменно, с использованием технических средств, в форме тестирования и др.);
- для подготовки ответов на государственном экзамене лицам с ОВЗ и инвалидам могут быть предоставлены специальные технические средства, возможно привлечение ассистентов;
- увеличение продолжительности сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, не более чем на 90 минут;
- увеличение продолжительности подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, не более чем на 20 минут.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1  
к программе государственного аттестационного испытания  
*Б3.Б.01(Г) «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена»*

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»  
*Институт управления, экономики и финансов*  
Центр бакалавриата Менеджмент

**Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации  
*Б3.Б.01(Г) – Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена***

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки: Сервис недвижимости  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

# СОДЕРЖАНИЕ

## **1. СООТВЕТСТВИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ ПРОВЕРЯЕМЫМ РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ**

## **2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ**

## **3. МЕХАНИЗМ ФОРМИРОВАНИЯ ОЦЕНКИ ЗА ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН**

## **4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, ПОРЯДОК ИХ ПРИМЕНЕНИЯ**

### 4.1. Блок 1. Экзаменационные билеты

#### *4.1.1. Процедура оценивания*

#### *4.1.2. Содержание оценочных материалов*

### 4.2. Блок 2. Задачи

#### *4.2.1. Процедура оценивания*

#### *4.2.2. Содержание оценочных материалов*

### 4.3. Блок 3. Кейс

#### *4.3.1. Процедура оценивания*

#### *4.3.2. Содержание оценочных материалов*

## **5. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

## 1. Соответствие компетенций проверяемым результатам обучения

Код и наименование компетенции	Проверяемые результаты обучения	Оценочное средство
<p>УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Знать ключевые механизмы системного анализа проблем сервисной организации</p> <p>Уметь использовать системный подход в анализе деятельности сервисной организации</p> <p>Владеть навыками синтеза и обобщения информации</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисная деятельность», «Финансовый менеджмент»)</p>
<p>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</p>	<p>Знать правовые ограничения осуществления сервисной деятельности</p> <p>Уметь выбирать оптимальные способы решения поставленных задач с учетом правовых ограничения для сервисной деятельности</p> <p>Владеть навыками решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «История сервиса: ключевые теории обслуживания», «Основы управления недвижимостью»)</p> <p>Блок 2. Задачи</p> <p>Блок 3. Кейс</p>
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Знать факторы необходимого сотрудничества при принятии управленческих решений</p> <p>Уметь использовать механизмы работы в команде при управлении процессами</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Государственно-частное партнерство в практике бизнеса»)</p>
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Уметь осуществлять деловые коммуникацию, аргументируя предлагаемые решения проблем</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисный менеджмент»)</p>
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Знать факторы культурной идентичности и их роль при оказании услуг сервисной деятельности</p> <p>Уметь учитывать культуру потребления сервисных услуг в процессе</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «История сервиса: ключевые теории обслуживания»)</p>

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Владеть навыками управления временем при принятии управленческих решений	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисный менеджмент»)
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Уметь распределять нагрузку при подготовке к итоговой аттестации	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «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 возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Владеть навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»)
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Владеть возможными вариантами увеличения доходов, оптимизации расходов личного (семейного) бюджета	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Бухгалтерский учет», «Финансовый менеджмент»)
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Уметь выявлять сущность, характер и взаимодействие правовых явлений, анализировать их взаимосвязь с социально-экономической сферой общества	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Основы правоведения и противодействия коррупции»)
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать основные новации сервисного обслуживания Уметь анализировать эффективность применения новаций Владеть навыками внедрения инноваций в сервисе	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисная деятельность»)
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности Уметь применять методы практического анализа	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисный менеджмент», «История сервиса: ключевые

	<p>эффективности процессов управления</p> <p>Владеть навыками реализации основных функций управления</p>	<p>теории обслуживания», «Государственно-частное партнерство в практике бизнеса»)</p>
<p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Знать ключевые параметры качества сервисных услуг</p> <p>Уметь применять практики улучшения качества сервисных услуг</p> <p>Владеть навыками оценки качества услуг</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «История сервиса: ключевые теории обслуживания», «Государственно-частное партнерство в практике бизнеса»)</p>
<p>ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>Знать ключевые факторы развития сервисных отраслей в настоящее время</p> <p>Уметь учитывать отраслевые особенности сервисной деятельности</p> <p>Владеть навыками продвижения услуг</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Маркетинг в сервисе»)</p>
<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Знать факторы принятия обоснованных решения в сервисных отраслях</p> <p>Уметь аргументировать принимаемые решения</p> <p>Владеть навыками обоснования принимаемых решений</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисная деятельность», «Финансовый менеджмент»)</p>
<p>ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>Знать правовые нормы регулирования сервисных отраслей</p> <p>Уметь учитывать нормативные ограничения при принятии решений</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Основы правоведения противодействия коррупции»)</p>
<p>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>Знать безопасные технологии обслуживания потребителей</p> <p>Уметь понимать необходимость предотвращения рисков потребления сервисных услуг</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Маркетинг в сервисе», «Безопасность жизнедеятельности»)</p>
<p>ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач</p>	<p>Знать задачи профессиональной деятельности, информационно-коммуникационные технологии</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Информационные технологии»)</p>

профессиональной деятельности		
ПК-1 Готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий избранной сферы профессиональной деятельности	<p>Знать основные направления планирования сервисной деятельности</p> <p>Уметь применять стратегии планирования сервисной деятельности</p> <p>Владеть навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной деятельности</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях», «Финансовый менеджмент», «Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях», «Управление качеством услуг отраслей сервис»)</p> <p>Блок 2. Задачи</p> <p>Блок 3. Кейс</p>
ПК-2 Способность к диверсификации сервисной деятельности в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, выбора оптимальной организационно-правовой формы ведения бизнеса	<p>Знать организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе</p> <p>Уметь учитывать факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях</p> <p>Владеть навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Маркетинг в сервисе», «Управление спросом на услуги сервисных компаний»)</p> <p>Блок 2. Задачи</p> <p>Блок 3. Кейс</p>
ПК-3 Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий	<p>Знать опыт практики сервисного управления в различных странах</p> <p>Владеть навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных услуг</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Государственное регулирование сервисных отраслей»)</p> <p>Блок 3. Кейс</p>
ПК-4 Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем	<p>Знать практики клиентоориентированного обслуживания</p> <p>Уметь использовать оптимальные методы взаимодействия с потребителями</p> <p>Владеть навыками оценки удовлетворенности потребителя</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Клиентоориентированный подход в сервисе»)</p> <p>Блок 3. Кейс</p>

## 2. Критерии оценивания сформированности компетенций

Компетенция	Высокий уровень (отлично) (86-100 баллов)	Средний уровень (хорошо) (71-85 баллов)	Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70 баллов)	Ниже порогового уровня (неудовлетворительно)(0-55 баллов)
УК-1	<u>Знает</u> определяет ключевые механизмы системного анализа проблем сервисной организации	<u>Знает</u> определяет ключевые механизмы системного анализа проблем сервисной организации с небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет ключевые механизмы системного анализа проблем сервисной организации с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не определяет ключевые механизмы системного анализа проблем сервисной организации
	<u>Умеет</u> использует системный подход в анализе деятельности сервисной организации	<u>Умеет</u> использует системный подход в анализе деятельности сервисной организации с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> использует системный подход в анализе деятельности сервисной организации с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не использует системный подход в анализе деятельности сервисной организации
	<u>Владеет</u> обладает навыками синтеза и обобщения информации	<u>Владеет</u> обладает навыками синтеза и обобщения информации с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> обладает навыками синтеза и обобщения информации с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками синтеза и обобщения информации
УК-2	<u>Знает</u> определяет правовые ограничения осуществления сервисной деятельности	<u>Знает</u> определяет правовые ограничения осуществления сервисной деятельности с небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет правовые ограничения осуществления сервисной деятельности с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не определяет правовые ограничения осуществления сервисной деятельности
	<u>Умеет</u> Применяет оптимальные способы решения поставленных задач с учетом правовых ограничения для сервисной деятельности	<u>Умеет</u> Применяет оптимальные способы решения поставленных задач с учетом правовых ограничения для сервисной деятельности с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> Применяет оптимальные способы решения поставленных задач с учетом правовых ограничения для сервисной деятельности с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не применяет оптимальные способы решения поставленных задач с учетом правовых ограничения для сервисной деятельности

	<u>Владеет</u> Обладает навыками решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства	<u>Владеет</u> Обладает навыками решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства не в полной мере	<u>Владеет</u> Обладает навыками решения профессиональных задач достаточно слабо	<u>Владеет</u> Не обладает навыками решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства
УК-3	<u>Знает</u> определяет факторы необходимого сотрудничества при принятии управленческих решений	<u>Знает</u> определяет факторы необходимого сотрудничества при принятии управленческих решений с небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет факторы необходимого сотрудничества при принятии управленческих решений с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не определяет факторы необходимого сотрудничества при принятии управленческих решений
	<u>Умеет</u> использует механизмы работы в команде при управлении процессами	<u>Умеет</u> использует механизмы работы в команде при управлении процессами с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> использует механизмы работы в команде при управлении процессами с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не использует механизмы работы в команде при управлении процессами
	<u>Владеет</u> Выстраивает коммуникацию в письменной форме на иностранном языке с использованием наиболее употребительных грамматических средств	<u>Владеет</u> Навыками управления бизнесом с учетом различных уровней ответственности, принимая во внимание влияние на все заинтересованные стороны	<u>Владеет</u> Способен презентовать как собственную, так и общую идею в устной и письменной форме	<u>Владеет</u> Не способен презентовать как собственную, так и общую идею в устной и письменной форме
УК-4	<u>Знает</u> Ключевые факторы эффективности теории и практики сервисного менеджмента	<u>Знает</u> Распознает и воспроизводит лексику общего языка; лексику, представляющую нейтральный научный стиль, а также основную терминологию по широкой и узкой специальности	<u>Знает</u> Демонстрирует знание наиболее употребительных грамматических явлений, характерных для повседневной и профессиональной речи	<u>Знает</u> Не демонстрирует знание наиболее употребительных грамматических явлений, характерных для повседневной и профессиональной речи

	<p><u>Умеет</u> понимает аутентичную иноязычную (монологическую и диалогическую) речь на темы, ориентированные на выбранный профиль</p>	<p><u>Умеет</u> демонстрирует умение читать и переводить со словарем специальную литературу</p>	<p><u>Умеет</u> использует правила чтения транскрипции, пользуется основными особенностями произношения</p>	<p><u>Умеет</u> Не использует правила чтения транскрипции, пользуется основными особенностями произношения</p>
	<p><u>Владеет</u> самостоятельно применяет правила произношения и ритма речи с целью использования их для повседневного общения</p>	<p><u>Владеет</u> самостоятельно применяет навыки работы с письменной речью, необходимые для аннотирования и реферирования, ведения переписки, перевода литературы по специальности</p>	<p><u>Владеет</u> самостоятельно делает сообщения, доклады (с предварительной подготовкой), проводит презентации</p>	<p><u>Владеет</u> Не делает самостоятельно сообщения, доклады (с предварительной подготовкой), проводит презентации</p>
УК-5	<p><u>Знает</u> определяет факторы культурной идентичности и их роль при оказании услуг сервисной деятельности</p>	<p><u>Знает</u> определяет факторы культурной идентичности и их роль при оказании услуг сервисной деятельности с небольшими ошибками</p>	<p><u>Знает</u> определяет факторы культурной идентичности и их роль при оказании услуг сервисной деятельности с грубыми ошибками</p>	<p><u>Знает</u> Не определяет факторы культурной идентичности и их роль при оказании услуг сервисной деятельности</p>
	<p><u>Умеет</u> Использует сложившуюся культуру потребления сервисных услуг в процессе обслуживания</p>	<p><u>Умеет</u> Использует сложившуюся культуру потребления сервисных услуг в процессе обслуживания с небольшими ошибками</p>	<p><u>Умеет</u> Использует сложившуюся культуру потребления сервисных услуг в процессе обслуживания с грубыми ошибками</p>	<p><u>Умеет</u> Не использует сложившуюся культуру потребления сервисных услуг в процессе обслуживания</p>
	<p><u>Владеет</u> Профессиональной аргументации при постановке целей и формулировке задач, связанных с реализацией профессиональных функций</p>	<p><u>Владеет</u> Навыками создания социально-эффективной модели бизнеса в соответствии с территориальными особенностями расположения потребителей, контрагентов и других заинтересованных сторон</p>	<p><u>Владеет</u> Навыками создания социально-эффективной модели бизнеса в соответствии с видом деятельности</p>	<p><u>Владеет</u> Не владеет навыками создания социально-эффективной модели бизнеса в соответствии с видом деятельности</p>

УК-6	<u>Владеет</u> обладает навыками управления временем при принятии управленческих решений	<u>Владеет</u> обладает навыками управления временем при принятии управленческих решений с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> обладает навыками управления временем при принятии управленческих решений с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками управления временем при принятии управленческих решений
	<u>Умеет</u> распределяет нагрузку при подготовке к итоговой аттестации	<u>Умеет</u> распределяет нагрузку при подготовке к итоговой аттестации с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> распределяет нагрузку при подготовке к итоговой аттестации с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не распределяет нагрузку при подготовке к итоговой аттестации
	<u>Владеет</u> Навыками практического выявления потребности компетентностного роста	<u>Владеет</u> Навыками практической реализации функций сервисного менеджмента	<u>Владеет</u> Навыками проектирования систем сервисного менеджмента с поправкой на содержание сервисной деятельности	<b>Владеет</b> Навыками проектирования систем сервисного менеджмента с поправкой на содержание сервисной деятельности
УК-7	<u>Знает</u> Принципы, правила и требования безопасного поведения и защиты в различных условиях и чрезвычайных ситуациях;	<u>Знает</u> Единую государственную систему предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, ее структуру и задачи	<u>Знает</u> Прогнозирование чрезвычайных ситуаций и их последствий, об основных способах, средствах и методах индивидуальной и коллективной защиты в чрезвычайных ситуациях	<u>Знает</u> Не знает прогнозирование чрезвычайных ситуаций и их последствий, об основных способах, средствах и методах индивидуальной и коллективной защиты в чрезвычайных ситуациях
	<u>Умеет</u> Применять физические упражнения, различные виды спорта для формирования и развития психических свойств личности, необходимых в социально-культурной и профессиональной деятельности (нравственноволевых, коммуникативных, организаторских, лидерских, уверенности в	<u>Умеет</u> Применять физические упражнения, различные виды спорта для формирования и развития психических свойств личности, необходимых в социально-культурной и профессиональной деятельности (нравственноволевых, коммуникативных, организаторских, лидерских, уверенности в	<u>Умеет</u> Применять физические упражнения, различные виды спорта для формирования и развития психических свойств личности, необходимых в социально-культурной и профессиональной деятельности	<u>Умеет</u> Не применяет физические упражнения, различные виды спорта для формирования и развития психических свойств личности, необходимых в социально-культурной и профессиональной деятельности

	своих силах, самодисциплины, гражданственности, патриотизма и др.)	своих силах, самодисциплины, гражданственности, патриотизма и др.)		
УК-8	<u>Владеет</u> Обладает навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности	<u>Владеет</u> Обладает навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> Обладает навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности
	<u>Умеет</u> Использовать полученные знания в социальной действительности, учебном процессе и будущей профессиональной деятельности;	<u>Умеет</u> Находить, анализировать и использовать положения нормативно-правовых актов и иных источников права к тем или иным конкретным жизненным ситуациям, имеющим правовое значение	<u>Умеет</u> Придерживаться здорового образа жизни.	<u>Умеет</u> Придерживаться здорового образа жизни.
	<u>Владеет</u> Методиками и методами самодиагностики, самооценки, средствами оздоровления для самокоррекции здоровья различными формами двигательной деятельности, удовлетворяющими потребности человека в рациональном использовании свободного времени.	<u>Владеет</u> Методами самостоятельного выбора вида спорта или системы физических упражнений для укрепления здоровья; здоровые берегающими технологиями;	<u>Владеет</u> Методами самостоятельного выбора вида спорта или системы физических упражнений для укрепления здоровья	<u>Владеет</u> Не владеет методами самостоятельного выбора вида спорта или системы физических упражнений для укрепления здоровья
УК-9	<u>Знает</u> Показатели, характеризующие состояние личных финансов, факторы, влияющие на изменение структуры доходов, расходов и сбережений домашних хозяйств	<u>Знает</u> Финансовые продукты, предлагаемые для населения, их риски	<u>Знает</u> Возможные варианты увеличения доходов, оптимизации расходов личного (семейного) бюджета.	<u>Знает</u> Не знает возможные варианты увеличения доходов, оптимизации расходов личного (семейного) бюджета.

	<u>Уметь</u> Анализировать финансовое состояние домашнего хозяйства	<u>Уметь</u> Сравнивать и анализировать варианты инвестирования средств личного (семейного) бюджета, используя финансовую информацию, содержащуюся в официальных документах финансовых организаций.	<u>Уметь</u> Управлять средствами личного (семейного) бюджета.	<u>Уметь</u> Не умеет управлять средствами личного (семейного) бюджета.
УК-10	<u>Знать</u> Основные нормы права, регулирующие отношения в сфере противодействия коррупции	<u>Знать</u> Основы действующего законодательства Российской Федерации, в том числе основные понятия и положения конституционного права, гражданского права, трудового права, уголовного права.	<u>Знать</u> Основные понятия, отражающие структуру правовой системы общества.	<u>Знает</u> Не знает основные понятия, отражающие структуру правовой системы общества.
	<u>Уметь</u> Находить, анализировать и использовать положения нормативно-правовых актов и иных источников права к тем или иным конкретным жизненным ситуациям, имеющим правовое значение	<u>Уметь</u> Использовать полученные знания в социальной действительности, учебном процессе и будущей профессиональной деятельности.	<u>Уметь</u> Выявлять сущность, характер и взаимодействие правовых явлений, анализировать их взаимосвязь с социально-экономической сферой общества.	<u>Умеет</u> Не умеет выявлять сущность, характер и взаимодействие правовых явлений, анализировать их взаимосвязь с социально-экономической сферой общества.
	<u>Владеть</u> навыками анализа нормативных правовых актов, регламентирующих сферу противодействия коррупции	<u>Владеть</u> навыками использования норм нормативных правовых актов, являющихся источниками конституционного, гражданского, трудового, административного и уголовного права, иных правовых документов в сфере противодействия коррупции	<u>Владеть</u> навыками поиска нормативных правовых актов, являющихся источниками конституционного, гражданского, трудового, административного и уголовного права, иных правовых документов в сфере противодействия коррупции	<u>Владеет</u> не владеет навыками поиска нормативных правовых актов, являющихся источниками конституционного, гражданского, трудового, административного и уголовного права, иных правовых документов в сфере противодействия коррупции

ОПК-1	<u>Знает</u> определяет основные новации сервисного обслуживания	<u>Знает</u> определяет основные новации сервисного обслуживания с некоторыми неточностями	<u>Знает</u> определяет основные новации сервисного обслуживания с ошибками	<u>Знает</u> Не определяет основные новации сервисного обслуживания
	<u>Умеет</u> применяет анализ эффективность применения новаций	<u>Умеет</u> применяет анализ эффективность применения новаций с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> применяет анализ эффективность применения новаций с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не применяет анализ эффективность применения новаций
	<u>Владеет</u> обладает навыками внедрения инноваций в сервисе	<u>Владеет</u> обладает навыками внедрения инноваций в сервисе с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> обладает навыками внедрения инноваций в сервисе с ошибками	<u>Владеет</u> обладает навыками внедрения инноваций в сервисе
ОПК-2	<u>Знает</u> Указывает основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности	<u>Знает</u> Указывает основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности с небольшими ошибками	<u>Знает</u> Указывает основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не указывает основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности
	<u>Умеет</u> применяет методы практического анализа эффективности процессов управления	<u>Умеет</u> применяет методы практического анализа эффективности процессов управления с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> применяет методы практического анализа эффективности процессов управления с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не применяет методы практического анализа эффективности процессов управления

	Владеет обладает навыками реализации основных функций управления	Владеет обладает навыками реализации основных функций управления с небольшими ошибками	Владеет обладает навыками реализации основных функций управления с большими ошибками	Владеет Не обладает навыками реализации основных функций управления
ОПК-3	<u>Знает</u> определяет ключевые параметры качества сервисных услуг	<u>Знает</u> определяет ключевые параметры качества сервисных услуг с небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет ключевые параметры качества сервисных услуг с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не определяет ключевые параметры качества сервисных услуг
	<u>Умеет</u> Использует практики улучшения качества сервисных услуг	<u>Умеет</u> Использует практики улучшения качества сервисных услуг с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> Использует практики улучшения качества сервисных услуг с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Использует практики улучшения качества сервисных услуг
	<u>Владеет</u> Обладает навыками оценки качества услуг	<u>Владеет</u> Обладает навыками оценки качества услуг с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> Обладает навыками оценки качества услуг с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками оценки качества услуг
ОПК-4	<u>Знает</u> Указывает ключевые факторы развития сервисных отраслей в настоящее время	<u>Знает</u> Указывает ключевые факторы развития сервисных отраслей в настоящее время с небольшими ошибками	<u>Знает</u> Указывает ключевые факторы развития сервисных отраслей в настоящее время с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не казывает ключевые факторы развития сервисных отраслей в настоящее время

	<u>Умеет</u> Применяет отраслевые особенности сервиса в анализе сервисной деятельности	<u>Умеет</u> Применяет отраслевые особенности сервиса в анализе сервисной деятельности с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> Применяет отраслевые особенности сервиса в анализе сервисной деятельности с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не применяет отраслевые особенности сервиса в анализе сервисной деятельности
	<u>Владет</u> Обладает навыками продвижения услуг	<u>Владет</u> Обладает навыками продвижения услуг с небольшими ошибками	<u>Владет</u> Обладает навыками продвижения услуг с грубыми ошибками	<u>Владет</u> Не обладает навыками продвижения услуг
<i>ОПК-5</i>	<u>Знает</u> определяет факторы принятия обоснованных решения в сервисных отраслях	<u>Знает</u> определяет факторы принятия обоснованных решения в сервисных отраслях с небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет факторы принятия обоснованных решения в сервисных отраслях с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не определяет факторы принятия обоснованных решения в сервисных отраслях
	<u>Умеет</u> Использует аргументы при принятии решений	<u>Умеет</u> Использует аргументы при принятии решений с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> Использует аргументы при принятии решений с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не использует аргументы при принятии решений
	<u>Владеть</u> Обладает навыками обоснования принимаемых решений	<u>Владеть</u> Обладает навыками обоснования принимаемых решений с небольшими ошибками	<u>Владеть</u> Обладает навыками обоснования принимаемых решений с большими ошибками	<u>Владеть</u> Не обладает навыками обоснования принимаемых решений

ОПК-6	<u>Знает</u> определяет правовые нормы регулирования сервисных отраслей	<u>Знает</u> определяет правовые нормы регулирования сервисных отраслей с некоторыми неточностями	<u>Знает</u> определяет правовые нормы регулирования сервисныхотраслей с ошибками	<u>Знает</u> Не определяет правовые нормы регулирования сервисных отраслей
	<u>Умеет</u> использует нормативные ограничения при принятии решений	<u>Знает</u> определяет правовые нормы регулирования сервисных отраслей с небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет правовые нормы регулирования сервисныхотраслей с грубымиошибками	<u>Знает</u> Не определяет правовые нормы регулирования сервисных отраслей
ОПК-7	<u>Знает</u> Указывает безопасные технологии обслуживания потребителей	<u>Знает</u> Указывает безопасные технологии обслуживания потребителей с небольшими ошибками	<u>Знает</u> Указывает безопасные технологии обслуживания потребителей с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не указывает безопасные технологии обслуживания потребителей
	<u>Умеет</u> Применяет необходимые методы-предотвращения рисков потребления сервисных услуг	<u>Умеет</u> Применяет необходимые методы-предотвращения рисков потребления сервисныхуслуг с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> Применяет необходимые методы предотвращения рисков потребления сервисныхуслуг с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не применяет необходимые методы предотвращения рисков потребления сервисныхуслуг
ОПК-8	<u>Знать</u> задачи профессиональной деятельности, информационно-коммуникационные технологии;	<u>Знать</u> способы и методы защиты информации	<u>Знать</u> понятия информационной библиографической культуры.	<u>Знать</u> Не знает понятия информационной и библиографической культуры.

	<p><u>Уметь</u></p> <p>решать стандартные задачи коммерческой деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий,</p>	<p><u>Уметь</u></p> <p>использовать информационные технологии для решения поставленных задач;</p>	<p><u>Уметь</u></p> <p>использовать технологии обработки текстовой информации</p>	<p><u>Уметь</u></p> <p>Не умеет использовать технологии обработки текстовой информации</p>
	<p><u>Владеть</u></p> <p>методами и приемами решения задач коммерческой деятельности с учетом основных требований информационной безопасности</p>	<p><u>Владеть</u></p> <p>навыками работы с информационными технологиями; методами сбора и подготовки данных к анализу, методами трансформации и визуализации данных</p>	<p><u>Владеть</u></p> <p>навыками работы с традиционными носителями информации</p>	<p><u>Владеть</u></p> <p>не владеет навыками работы с традиционными носителями информации</p>
ПК-1	<p><u>Знает</u></p> <p>Понимает направления планирования сервисной деятельности</p>	<p><u>Знает</u></p> <p>Понимает направления планирования сервисной деятельности с небольшими ошибками</p>	<p><u>Знает</u></p> <p>Понимает направления планирования сервисной деятельности с грубыми ошибками</p>	<p><u>Знает</u></p> <p>Не понимает направления планирования сервисной деятельности</p>
	<p><u>Умеет</u></p> <p>Применяет стратегии планирования сервисной деятельности</p>	<p><u>Умеет</u></p> <p>Применяет стратегии планирования сервисной деятельности с небольшими ошибками</p>	<p><u>Умеет</u></p> <p>Применяет стратегии планирования сервисной деятельности с грубыми ошибками</p>	<p><u>Умеет</u></p> <p>Не применяет стратегии планирования сервисной деятельности</p>
	<p><u>Владеет</u></p> <p>Обладает навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной деятельности</p>	<p><u>Владеет</u></p> <p>Обладает навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной деятельности с небольшими ошибками</p>	<p><u>Владеет</u></p> <p>Обладает навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной деятельности с грубыми ошибками</p>	<p><u>Владеет</u></p> <p>Не обладает навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной деятельности</p>

ПК-2	<u>Знает</u> Указывает организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе	<u>Знает</u> Указывает организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе с небольшими ошибками	<u>Знает</u> Указывает организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Указывает организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе
	<u>Умеет</u> применяет факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях	<u>Умеет</u> применяет факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> применяет факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не применяет факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях
	<u>Владеет</u> Обладает навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей	<u>Владеет</u> Обладает навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> Обладает навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей
ПК-3	<u>Знает</u> Демонстрирует знание опыта практики сервисного управления в различных странах	<u>Знает</u> Демонстрирует знание опыта практики сервисного управления в различных странах с небольшими ошибками	<u>Знает</u> Демонстрирует знание опыта практики сервисного управления в различных странах с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не демонстрирует знание опыта практики сервисного управления в различных странах
	<u>Владеет</u> обладает навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных	<u>Владеет</u> обладает навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных	<u>Владеет</u> обладает навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных	<u>Владеет</u> обладает навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных

ПК-4	<u>Знает</u> Понимает практики клиентоориентированного обслуживания	<u>Знает</u> Понимает практики клиентоориентированного обслуживания с небольшими ошибками	<u>Знает</u> Понимает практики клиентоориентированного обслуживания с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не понимает практики клиентоориентированного обслуживания
	<u>Умеет</u> Применяет оптимальные методы взаимодействия с потребителями	<u>Умеет</u> Применяет оптимальные методы взаимодействия с потребителями с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> Применяет оптимальные методы взаимодействия с потребителями с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не применяет оптимальные методы взаимодействия с потребителями
	<u>Владеет</u> Обладает навыками оценки удовлетворенности потребителя	<u>Владеет</u> Обладает навыками оценки удовлетворенности потребителя с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> Обладает навыками оценки удовлетворенности потребителя с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками оценки удовлетворенности потребителя

### 3. Механизм формирования оценки за государственный экзамен

#### 3.1. Механизм формирования оценки за государственный экзамен для обучающихся очной и очно-заочной форм обучения

Оценка за государственный экзамен формируется из суммы баллов за выполнение всех заданий экзаменационного билета и выставляется в пятибалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Баллы в интервале 86-100 – отлично (высокий уровень)

Баллы в интервале 71-85 – хорошо (средний уровень)

Баллы в интервале 56-70 – удовлетворительно (низкий уровень)

Баллы в интервале 0-55 – неудовлетворительно (ниже порогового уровня)

Если сформированность хотя бы одной компетенции оценивается ниже порогового уровня, оценка за государственный экзамен – «неудовлетворительно».

Оценка за государственный экзамен формируется следующим образом:

Номер блока оценочных материалов	Тип оценочных материалов	Максимальный балл
Блок 1	<i>Экзаменационные билеты</i>	20
Блок 2	<i>Задачи</i>	30
Блок 3	<i>Кейс</i>	50
Итого		100 баллов

По каждому обучающемуся составляется Оценочный лист по подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена по форме, предусмотренной в Приложении 2 к программе подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена. Оценочный лист является приложением к соответствующему Протоколу заседания ГЭК и хранится на кафедре.

#### 4. Оценочные средства, порядок их применения

#### 4.1. Блок 1. Экзаменационные билеты

##### 4.1.1. Процедура оценивания

Вариант экзаменационного билета состоит из трех вопросов, на которые необходимо дать развернутые ответы по следующим дисциплинам. Время на выполнения задания 1 час. Обучающийся должен письменно дать ответ на каждый вопрос. За правильный ответ на первый вопрос дается 6 баллов, за второй и третий по 7. В третьем вопросе оценивается раскрытие каждого блока: основы правоведения и противодействия коррупции – 2 балла, безопасность жизнедеятельности – 2 балла, физическая культура – 3 балла.

#### **Блок 1: УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6**

1. Влияние характеристики сервисных услуг на практику менеджмента сервисных организаций.
2. Факторы развития практики сервисного менеджмента.
3. Проблемы оценки качества сервисной менеджмента
4. Модель ценности сервисной услуги и ее влияние на функционирование сервисной организации.
5. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники потенциальных конфликтов.
6. Методы и направления внутриорганизационной координации работы в сервисных организациях.
7. Формирование лидирующей сервисной организации.
8. Проектирование системы участия потребителя в производстве сервисных услуг.
9. Ограничения структурного проектирования сервисной организации
10. Проектирование системы бизнес-процессов при оказании сервисных услуг
11. Ключевые проблемы и особенности планирования деятельности сервисной организации
12. Методы контроля над сервисными процессами: упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом предоставления услуги.
13. Проблема реализации принципов стандартизации сервисных услуг.
14. Оценка макроэкономических рисков сервисного менеджмента
15. Революция сервисных услуг и смена управленческих парадигм.
16. Бихевиористские теории поведения потребителей
17. Модели индивидуализации обслуживания.
18. Модели массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг.
19. Ключевые концепции обслуживания клиентов сервисных отраслей.
20. Структура процесса обслуживания: ключевые принципы проектирования.
21. Концепция обслуживания в глазах потребителя: возможность корректировки
22. GAP-модели оценки качества услуги в системе сервиса.
23. Концепция восприятия среды обслуживания
24. Понятие, цель и задачи сервисной деятельности в системе экономических отношений.
25. Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
26. Классификации видов сервисной деятельности.
27. Услуга как результат сервисной деятельности: понятие и характерные черты.
28. Основные подходы к определению и структуре сервисного продукта.
29. «Природа» предоставления услуги и «доставка» услуг по К. Лавлоку.
30. Структура сферы услуг и ее функции.
31. Структура системы сервиса на предприятии. Фирменный сервис.
32. Контактная зона сервиса: понятие, структура, характерные черты.
33. Структура процесса работы с рекламациями клиентов.
34. Подходы к определению качества товаров и услуг (Э. Деминг, Д. Гарвин, Ф. Кросби).
35. Соотношение качества и удовлетворенности клиента. Модель качества услуги (Л.Бери, В. Зайтамль).
36. Определение и виды сервисных гарантий. Восстановление услуги, гарантии при ее предоставлении.
37. Нормативно-правовая база сервисной деятельности в России.

38. Зона толерантности в сервисе: понятие, возможности применения (Л. Бери, В.Зайтамль, Р.Джонстон).
39. Человеческий фактор и эффективность кадровых процессов в сервисной организации
40. Сложности оценки сервисного персонала
41. Мотивация к качественному обслуживанию клиента, система подготовки персонала
42. Факторы идентичности сервисного персонала и их влияние на процесс обслуживания
43. Возможности карьерного роста и планирование карьер сервисного персонала.
44. Степени свободы поведения сервисного персонала как гарантия качественного обслуживания
45. Система оценки персонала сервисных организаций
46. Система обучения и социальной адаптации как условие качества сервисной деятельности.

## **Блок 2: УК-6, УК-9, ОПК-1, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-7, ОПК-8**

1. Особенности маркетинга сервисных услуг
2. Маркетинговая среда сервисного предприятия
3. Определение конкурентной маркетинговой стратегии сервисной организации
4. Цели и направления маркетинговых исследований в сервисе: ключевые особенности
5. Методы анализа маркетинговой информацией
6. Факторы сегментирования рынка и позиционирования сервисных услуг.
7. Стратегии дифференцирования рыночного предложения сервисных услуг
8. Управление ассортиментом сервисных услуг
9. Ключевые факторы системы ценообразования сервисных услуг
10. Внешний маркетинг в сфере услуг: сбытовой маркетинг и маркетинговые коммуникации
11. Основные каналы сбыта и система продвижения услуг на рынке
12. Интерактивный маркетинг на предприятиях в сфере услуг
13. Принципы организации предпринимательской деятельности.
14. Характерные черты современного российского предпринимательства.
15. Характеристика субъектов предпринимательской деятельности; физические и юридические лица;
16. Гражданско-правовая характеристика индивидуального предпринимателя.
17. Права и обязанности индивидуальных предпринимателей, их личностные характеристики
18. Система мотивов развития предпринимательства.
19. Сущность предпринимательской среды, ее влияние на развитие предпринимательства.
20. Рынок как среда существования предпринимателей.
21. Характеристика организационно-правовых форм предпринимательской деятельности. Простые и сложные организационно-правовые формы.
22. Сущность малого предпринимательства. Критерии отнесения субъектов рыночной экономики к малому предпринимательству.
23. Финансово-кредитная и имущественная поддержка малого предпринимательства. Налогообложение малых предприятий. Упрощенная и вмененная системы налогообложения.
24. Основные этапы создания собственного дела.
25. Источники предпринимательских идей и методы их отбора.
26. Разработка бизнес-плана при создании собственного дела.
27. Ответственность предпринимателей за нарушение договорных обязательств.
28. Сущность предпринимательского риска. Ответственность предпринимателей, сущность, значение, формы. Виды и формы ответственности. Гражданско- правовая, административная ответственность.
29. Меры государственной поддержки предпринимательской деятельности.
30. Понятие "необходимые потребители". Феномен отрицательного выбора потребителей сервисных услуг.
31. Факторы лояльности клиентов в сервисе. Возможности долгосрочного обслуживания. Коэффициенты лояльности.
32. Стратегии поведения целевых групп клиентов. Отбор целевых групп клиентов и их экономическая эффективность.

33. Методы защиты от нелояльных клиентов в сервисе. Управление жалобами клиентов в сервисе
34. Социально-демографические и экономические факторы в потреблении сервисных услуг
35. Влияние культуры потребления на реализацию сервисных услуг.
36. Цена конкурентной борьбы за клиента. партнерские отношениях между сервисными компаниями.
37. Удержание клиентов в сфере услуг. Личная симпатия и доверие в предоставлении сервисных услуг.
38. Повышение стоимости существующих клиентов. Жизненная стоимость клиента.

### **Блок 3: УК-7; УК-8, УК-10**

1. Какие действия необходимо предпринять при оказании первой помощи клиенту с подозрением на травму или ухудшение здоровья в сервисном предприятии, и какие протоколы следует соблюдать, чтобы избежать коррупционных схем в оказании медицинских услуг?
2. Какие признаки указывают на необходимость вызова скорой помощи при инцидентах в сервисных предприятиях, и какова роль антикоррупционных мер в обеспечении честности медицинского обслуживания?
3. Какие правовые нормы регулируют деятельность медицинского персонала и сотрудников в сервисных предприятиях, и как они связаны с антикоррупционными стандартами в сфере здравоохранения и обслуживания?
4. Какие особенности первой помощи следует учитывать при инцидентах с детьми и пожилыми людьми в сервисных предприятиях, и как антикоррупционные подходы могут повысить уровень безопасности этих групп клиентов?
5. Какова роль управляющих компаний в обеспечении безопасности клиентов и организации оказания первой помощи в сервисных предприятиях, и какие антикоррупционные практики могут быть внедрены для повышения эффективности управления?
6. Какие виды страхования могут покрывать риски, связанные с травмами или инцидентами в сервисных предприятиях, и как антикоррупционные меры могут способствовать более прозрачному процессу страхования?

#### **4.1.2. Содержание оценочных материалов**

#### **4.2. Блок 2. Задачи**

##### **4.2.1. Процедура оценивания**

Вариант задач содержат 3 задачи по профилю подготовки. Время на решение задач 1 час. Обучающийся должен письменно решить задачи и ответить на все поставленные вопросы. Каждая задача оценивается максимум в 10 баллов.

Критерии оценки представлены в разделе 5.

##### **4.2.2. Содержание оценочных материалов**

Примеры задач

##### **Задача 1. (ПК-1)**

В здании общей площадью 10000 м<sup>2</sup>, подлежащих аренде, из которых 400 м<sup>2</sup> свободны, а остальные сданы в аренду за 12000 руб. за 1 м<sup>2</sup>, операционные расходы составляют 45% ПВД. Определить ПВД, ДВД, ЧОД.

Оценщик работает со следующими уровнями дохода: потенциальный валовой доход (ПВД), действительный валовой доход (ДВД), чистый операционный доход (ЧОД), денежные

поступления до уплаты налогов.

### Задача 2. (ПК-1, ПК-3)

Инвестор рассматривает вложение средств в объект недвижимости. Объект будет приносить в течение 8 лет по 200000 руб. чистой арендной платы в конце каждого года. В конце 8-го года объект будет продан по цене 1100000 руб. Ставка дисконта 14%. Какую максимальную цену разумно заплатить сегодня?

### Задача 3.(ПК-2)

Определите рыночную стоимость участка, сопоставимый участок продан за 50000 руб.

Характер корректировки	Величина корректировки
Физические характеристики	1,05
Условия финансирования	0,92
Условия продажи	1,1
Особые условия передачи прав собственности	1,04

### 4.3. Блок 3. Кейс

#### 4.3.1. Процедура оценивания

#### 4.3.2.

Кейс проверяет знания, умения и навыки по профилю подготовки. Время на выполнение задания 2 часа. Обучающийся должен письменно ответить на все поставленные вопросы. Кейс оценивается максимум в 50 баллов.

Критерии оценивания представлены в разделе 5.

#### 4.3.3. Содержание оценочных материалов

##### Пример кейса:

#### **«Покупать квартиры в таком количестве некому»: инвесторы рванули на рынок аренды, обрушив цены**

Снимать квартиру в Казани стало втрое выгоднее, чем брать ипотеку, но пока арендаторов мало

«Есть те, кто верит в бетон больше, чем в банковский депозит. Они продолжают сдавать свои квартиры», — описывают эксперты недвижимости положение владельцев инвестиционных квартир, вынужденных сдавать их при падающих арендных ставках. За полгода они провалились на 20%. Предложений в столице РТ к весне стало слишком много: на рынок вышли успевшие вложиться «в бетон» два года назад льготные ипотечники, деловая активность упала в связи с ситуацией на Украине, а «посуточники» из-за отсутствия командированных и туристов ушли в «долгосрочку».

#### **Предложений в Казани стало слишком много: «Это рынок арендатора, а не арендодателя»**

На рынок долгосрочной аренды жилья в Казани в марте выставили на 24% предложений больше, чем в феврале, и практически в 2 раза больше, чем в октябре. Такие данные «БИЗНЕС Online» приводят аналитики «Avito Недвижимости». Годовая динамика прироста предложения по аренде квартир составила 31%. Подобная картина сегодня наблюдается во всех городах-миллионниках. По данным ЦИАН, за месяц предложение квартир в долгосрочную аренду прибавилось почти в 1,5 раза.

На рынок аренды сейчас влияет сразу несколько факторов: сезонное снижение спроса, ситуация с санкциями после 24 февраля, повышение ставок по ипотеке на вторичном рынке до 20%, а также продолжающийся рост цен на квартиры. Собеседники «БИЗНЕС Online» видят несколько причин резкого роста арендных предложений.

- Из-за взлета ипотечных ставок и неопределенности владельцы инвестиционных квартир передумали продавать жилье. Появилось больше желающих сдать квартиру в аренду, а не продать.

- Снизился спрос на вторичном рынке.

- В связи с закрытием зарубежных платформ по сдаче квартир посуточно и спада туристического потока владельцы ушли на долгосрочный рынок.

- Упала деловая активность. Из-за ухода иностранных компаний ряд арендодателей остались без жильцов. Люди уехали к себе на родину и освободили жилье.

Ряд квартир освобождается, задерживается арендная плата. Очень много пустующих квартир. Рынок аренды Казани находится в падении. Это рынок арендатора, а не арендодателя.

Анастасия Гизатова директор АН «Счастливый дом»

На фоне роста числа предложений спрос падает. В Казани он снизился на 12% по сравнению с предыдущим месяцем и на 38% за полгода. Как говорят в Avito, наиболее заметно по сравнению с октябрём уменьшился спрос на двухкомнатные (минус 48%) и трехкомнатные (минус 46%) квартиры. Интерес к «однушкам» упал за 6 месяцев на 34%.

«В 2021-м спрос превышал предложение, поскольку ситуация складывалась иная. Процентные ставки по ипотеке были низкими. Много приезжих и студентов в этот период, — отмечает руководитель отдела аренды офиса „XXI век“ АН „Флэт“ **Арина Веткасова**. — На данный момент предложение превышает спрос».

## Рынок долгосрочной аренды квартир в Казани

БО

данные: Avito

квартиры	средняя цена в месяц	динамика за полгода
1-комнатная	18 000	↓ -10%
2-комнатная	25 000	↓ -11%
3-комнатная	30 000	↓ -9%
4-комнатная	65 000	↓ -7%

### Стоимость аренды жилья в Казани упала за год на 18%

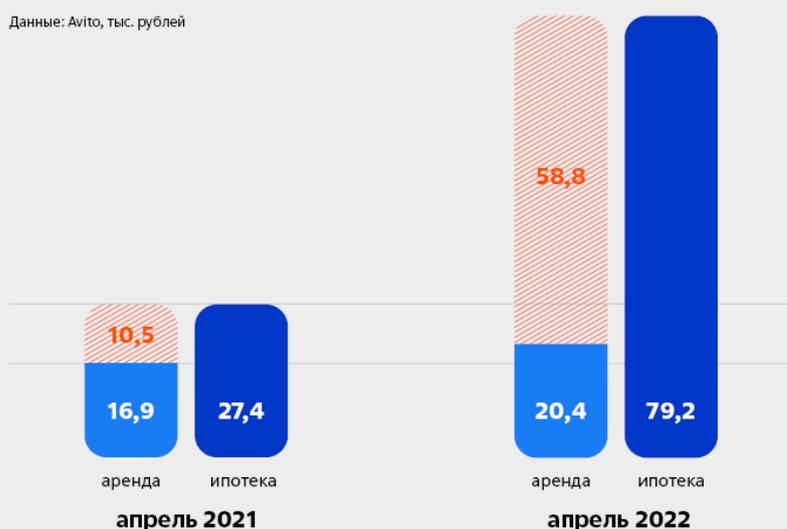
Из-за конкуренции среди предложений тают и ставки аренды. Так, в марте средняя арендная ставка в Казани составила 20 тыс. рублей в месяц, что на 5% меньше, чем в предыдущем месяце, и на 20% по сравнению с октябрем, отмечают в Avito. За год платежи и вовсе уменьшились в среднем на 18%. Заметнее всего за последние полгода просела цена аренды однокомнатных (минус 10%) и двухкомнатных (минус 11%) квартир — до 18 тыс. и 25 тыс. рублей соответственно. Дешевле стала обходиться и аренда «трешек» — на 9% ниже до 30 тыс., а также четырехкомнатных квартир — до 65 тыс. рублей.

«Спрос на аренду упал, текущие арендаторы просят скидку на оплату. Это действительно так, даже по аренде комнаты в малосемейке просят скинуть хотя бы тысячу рублей, — говорит руководитель АН „АртХаус“ Анна Костыркина. — Ждем роста к сентябрю, когда в город хлынут новые студенты».

## Разрыв между ипотекой и арендой в Казани

БО

Данные: Avito, тыс. рублей



Снимать жилье или покупать свое в ипотеку? Этим вопросом сегодня задаются многие. В гильдии риелторов РТ отмечают, что на протяжении пяти лет было выгоднее брать ипотеку, чем снимать квартиру, благодаря низким ставкам. Платежи за съем квартиры были ненамного ниже ежемесячных взносов по кредиту. Ситуация начала меняться в августе 2021 года, когда стоимость жилья у застройщиков выросла, а ЦБ заметно поднял ставку. Теперь же стоимость ипотеки и вовсе взлетела. По данным ЦИАН, в Казани разница между обслуживанием кредита и арендой квартиры сейчас составляет почти 60 тыс. рублей в месяц в пользу аренды. Для расчета взяли среднюю арендную плату за «однушку» в 20,4 тыс. рублей и ипотечный платеж за аналогичную квартиру в 79,2 тыс. (заем на 22 года, первоначальный взнос — 20%, ставка на вторичном рынке — 20,2%).

При этом еще год назад разница в платежах была всего 10 тыс.: выгоднее платить за свое жилье, чем за хозяйское.

Казань вырвалась в тройку городов-лидеров, где снимать квартиру дешевле из-за недоступности классической ипотеки. Самая невыгодная картина — в Москве: разница в платежах между арендой и ипотекой составила 111,8 тыс. рублей (45,1 тыс. за аренду и 156,9 тыс. за ипотеку), а в Санкт-Петербурге — 81,1 тысячи (29,6 тыс. за аренду и 110,7 тыс. за ипотеку). Соседняя Уфа — на 8-й строчке рейтинга, там разница в платежах составила 37,9 тыс. рублей. Замыкает десятку Самара — 35,6 тысячи. В Челнах соответствующий показатель составляет 30 тысяч. А самая минимальная разница в платежах по ипотеке и аренде — 20 тыс. — в Архангельске и Челябинске.

«Всех своих клиентов, кто хотел купить, но не имеет возможности оплачивать ипотеку, настраиваем на аренду. Для кого личный комфорт превыше — выбираем квартиры и покупаем, но подбираем варианты по низкой ставке: семейная ипотека или господдержка», — говорят в «АртХаусе».

Может, для владельцев наступило самое время продать квартиру, пока цены на пике, и вложить их под проценты в банк? Здесь, по словам наших собеседников, собственники жилья поделились на два лагеря.

Есть те, кто верит в бетон больше, чем в банковский депозит. Они продолжают сдавать свои квартиры. Но есть и люди, готовые рискнуть и воспользоваться краткосрочным депозитом на 3–6 месяцев, пока приятные ставки.

Анна Костыркина руководитель АН «АртХаус»

Вице-президент гильдии риелторов РТ **Андрей Савельев** считает, что вторую такую квартиру после ее продажи владельцы уже вряд ли возьмут, если она была в кредите под низкую ставку. «Проценты, которые банки дают под депозит, — временный эффект. Сейчас они могут заработать, но квартиру потеряют», — говорит он. Вдобавок всем хорошо известно, что останется от денег в условиях инфляции.

Что действительно сегодня выгоднее: снимать или платить за свое жилье в ипотеку, спорный вопрос, считает Гизатова. «Мы не знаем, что дальше будет с недвижимостью. Окупаемость квартир и доходность упала: цена аренды не растет, а стоимость квартир повысилась. Если раньше срок окупаемости от аренды составлял 6–10 лет, то теперь сроки перевалили за 15-летний рубеж», — считает эксперт.

Те, кто купил квартиру три года назад и не снимал жилье, а платил ипотеку, как минимум уже заработали, добавляет Гизатова. «К примеру, квартира стоила 3 миллиона, а сейчас — 6. Если смотреть в краткосрочной перспективе, в период года, то выгоднее снимать. В долгосрочной же перспективе, учитывая инфляцию и то, что квартиры дорожают, выгоднее купить и платить ипотеку, но с учетом низких ставок», — отмечает эксперт.

### **Топ-10 самых дорогих арендных квартир Казани**

Дорогого сегмента рынка аренды жилья падение спроса коснулось не так сильно. В марте спрос снизился на 5–10%, рассказали «БИЗНЕС Online» в одном из агентств недвижимости, работающих с бизнес-классом. Это не связывают с ситуацией на Украине, а скорее объясняют сезонной историей. «Цены снижают, чтобы быстрее сдать. Платить за „коммуналку“ из своего кармана никто не хочет. Собственники снижают стоимость и заключают договор аренды на 3–4 месяца по цене дешевле рынка. Потом она может поменяться в зависимости от ситуации в экономике», — говорит риелтор.

Самый дорогой вариант мы обнаружили в центре Казани, на улице Муштары, в ЖК «Вишневы сад». Снять четырехкомнатную в 155 кв. м с местом в подземном паркинге предлагают за 200 тыс. рублей в месяц плюс оплата коммунальных услуг. Ремонт — не самый современный, но в классическом европейском стиле. На улице Дзержинского за такую же цену можно поселиться в «клубном доме» с видом на «Черное озеро». Агентство недвижимости не скупится на описания, называя дом объектом культурного наследия, хотя он 2014 года постройки. Помимо дизайнерского ремонта и итальянской мебели, из удобств — три санузла, теплые полы и высокие потолки под 3,2 метра.

Локация, видовые характеристики, элементы умного дома, квартира с интерьером под заказ, вплоть до посуды — все эти факторы, кроме спроса, влияют на конечную стоимость аренды, говорят риелторы. За 160–180 тыс. рублей в месяц можно пожить на Касаткина, рядом с новой библиотекой на Казанке, или на Островского, по соседству со спа-комплексом «Лучано». Это в основном трехкомнатные или четырехкомнатные квартиры. А с такой же квадратурой,

но уже в Ново-Савиновском районе ценник — на уровне 120–150 тыс. рублей: это в ЖК «Берег», на первой береговой линии Казанки.

В небоскребе ЖК «Лазурные небеса» на проспекте Альберта Камалеева цены уже значительно ниже, чем в центре Казани. Трехкомнатную в 90 кв. м можно снять за 100 тыс. рублей в месяц, а за 95 тыс. — любоваться видами с 23-го этажа. «Культурные солидные соседи. Сдается впервые», — пишет владелец квартиры. От 80 тыс. в месяц можно арендовать жилье на Сибгата Хакима — это 103 «квадрата» в «трешке». Дизайнерского ремонта здесь нет, зато в наличии вся инфраструктура — садики, школы, ну и вид на «Чашу». За эти же деньги можно снять уже обустроенную четырехкомнатную в ЖК «Магеллан» на Чистопольской.

### Топ дорогих предложений долгосрочной аренды в Казани, тыс. рублей в месяц

БО

Данные: Avito, Циан

квартиры	стоимость	комнат
ЖК «Вишневый сад», ЖК «Дзержинский»	200	4
Япеева, 19 / Жуковского, 24	190	3
Касаткина, 20а	180	4
ЖК «Берег»	165	3
Островского, 27	160	3
Ульянова-Ленина, 26 / Касаткина, 15	150	5
ЖК «Лазурные небеса»	149	3
ЖК «Ренессанс»	145	3
Муштары, 19	140	2
ЖК «Суворовский», «Панорама»	130	3

### А что есть бюджетного?

Бюджетные варианты есть от 6 тыс. рублей плюс «коммуналка» — в гостинке. Комната в пятиэтажке на улице Гвардейской в таком удручающем состоянии, что владелец предлагает жильцу самому сделать косметический ремонт в счет стоимости аренды. За самую маленькую комнатку в 14 «квадратов» в Кировском районе просят 8 тысяч. Такая цена действует только первый месяц, предупреждают в агентстве, затем она вырастет до 11 тысяч.

Традиционно обилие квартир в аренду — в «Салават Купере». Снять «однушку» с мебелью здесь можно от 11 тыс. рублей в месяц. Ближе к метро варианты подороже — с «бабушкиным ремонтом» вам предложат однокомнатные от 15 тыс. рублей. Самые дорогие районы для аренды — Ново-Савиновский и Вахитовский, все зависит от новизны дома. Двухкомнатная на Чистопольской в доме 2008 года постройки сдается от 30 тыс. рублей, а в соседнем ЖК «Столичный» — уже от 50 тысяч. На Волкова «однушки» с хорошим ремонтом можно снять за 30 тыс., а на Айвазовского маленькие однокомнатные в доме 1931 года постройки сдают от 16 тысяч.

Что дальше будет с ценами на аренду? В гильдии риелторов РТ считают, что падение стоимости аренды квартир — временное явление и к осени в связи с началом у студентов учебы цены вновь пойдут вверх. Подобная картина в Казани была в августе, когда на одну квартиру выстраивалась очередь по 10–15 человек. Вскоре, не найдя спроса на долгосрочную аренду, вновь уйти на посуточную сдачу могут и владельцы квартир, желающие получать доход от туристов, в связи с чем объем предложений на длительный срок вновь сократится и цены пойдут вверх. Только на майские столица РТ ждет 100 тыс. туристов. Средняя стоимость посуточной аренды квартир в Казани сегодня составляет 1,5 тыс. рублей. За год она не изменилась, а с октября упала на 6%.

## Рынок краткосрочной аренды в Казани в марте



Данные: Avito, в рублях

	средняя цена в сутки	динамика с октября	динамика с февраля
Все квартиры	1 500	↓ -6%	- 0%
1-комнатная	1 500	- 0%	- 0%
2-комнатная	2 000	- 0%	- 0%
3-комнатная	2 700	↓ -4%	↑ 8%
4-комнатная (+)	3 870	↓ -2%	↓ -3%
Студия	1 500	- 0%	- 0%

Однако не все разделяют оптимизма. По словам Гизатовой, деловая активность продолжит снижаться. «Появится много предложений от тех, кто под действием ажиотажа решил вложить деньги и приобрел ненужные для них квартиры. Они также придут на рынок аренды, потому что покупать жилье в таком количестве будет некому», — говорит эксперт. По словам директора АН «Счастливый дом», в связи с большим количеством предложений цена аренды вряд ли вырастет — останется на прежнем уровне или продолжит снижаться.

Вопросы:

1. Если бы Вам было нужно жилье в Казани, какой вариант Вы бы выбрали с учетом материалов статьи? (ПК-4, ПК-3)
2. Проанализируйте и спрогнозируйте по развитию рынка недвижимости в г. Казани. (ПК-2, УК-2)
3. Охарактеризуйте Ваше мнение относительно развития такого явления на рынке недвижимости как «аренда жилья» с учетом материалов статьи. (ПК-1)

## 5. Критерии оценивания государственного экзамена

Шифр и расшифровка компетенции	Проверяемые результаты обучения, раскрываемые заданием / блоком заданий / параметром выполнения задания	Задание / блок заданий / параметр выполнения задания	Критерии оценивания			
			Баллы в интервале 86-100 % (высокий уровень, отлично) от максимальных ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 71-85% (средний уровень, хорошо) от максимальных ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 56-70% (низкий уровень, удовлетворительно) от максимальных ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 0-55% (ниже порогового уровня, неудовлетворительно) от максимальных ставятся в случае, если:
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>Знать ключевые механизмы системного анализа проблем сервисной организации</p> <p>Уметь использовать системный подход в анализе деятельности сервисной организации</p> <p>Владеть навыками синтеза и обобщения информации</p>	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисная деятельность», «Финансовый менеджмент»)	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i>

<p>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</p>	<p>Знать правовые ограничения осуществления сервисной деятельности</p> <p>Уметь выбирать оптимальные способы решения поставленных задач с учетом правовых ограничений для сервисной деятельности</p> <p>Владеть навыками решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «История сервиса: ключевые теории обслуживания», «Основы управления недвижимостью»)</p> <p>Блок 2. Задачи</p> <p>Блок 3. Кейс</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответ на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач</i></p>
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Знать факторы необходимого сотрудничества при принятии управленческих решений</p> <p>Уметь использовать механизмы работы в команде при управлении процессами</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Государственно-частное партнерство в практике бизнеса»)</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i></p>

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Уметь осуществлять деловые коммуникации, аргументируя предлагаемые решения проблем	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисный менеджмент»)	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i>
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать факторы культурной идентичности и их роль при оказании услуг сервисной деятельности  Уметь учитывать культуру потребления сервисных услуг в процессе обслуживания	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «История сервиса: ключевые теории обслуживания»)	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i>
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Владеть навыками управления временем при принятии управленческих решений	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисный менеджмент»)	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i>

<p>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>Уметь распределять нагрузку при подготовке к итоговой аттестации</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»)</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i></p>
<p>УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>	<p>Владеть навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности», «Основы правоведения и противодействия коррупции»)</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i></p>

<p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>Владеть навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»)</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i></p>
<p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p>	<p>Владеть возможными вариантами увеличения доходов, оптимизации расходов личного (семейного) бюджета</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Бухгалтерский учет», «Финансовый менеджмент»)</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i></p>

<p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>	<p>Знать основные новации сервисного обслуживания</p> <p>Уметь анализировать эффективность применения новаций</p> <p>Владеть навыками внедрения инноваций в сервисе</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисная деятельность»)</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i></p>
<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>Знать основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности</p> <p>Уметь применять методы практического анализа эффективности процессов управления</p> <p>Владеть навыками реализации основных функций управления</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисный менеджмент», «История сервиса: ключевые теории обслуживания», «Государственно-частное партнерство в практике бизнеса»)</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал знание решения практических задач, отражающих основные функции управления сервисной деятельностью в достаточной степени</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал знание решения практических задач, отражающих основные функции управления сервисной деятельностью с некоторыми ошибками</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал знание решения практических задач, отражающих основные функции управления сервисной деятельностью в умеренной степени</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал знание решения практических задач, отражающих основные функции управления сервисной деятельностью</i></p>

<p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Знать ключевые параметры качества сервисных услуг</p> <p>Уметь применять практики улучшения качества сервисных услуг</p> <p>Владеть навыками оценки качества услуг</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «История сервиса: ключевые теории обслуживания», «Государственно-частное партнерство в практике бизнеса»)</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i></p>
<p>ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>Знать ключевые факторы развития сервисных отраслей в настоящее время</p> <p>Уметь учитывать отраслевые особенности сервисной деятельности</p> <p>Владеть навыками продвижения услуг</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Маркетинг в сервисе»)</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i></p>
<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной</p>	<p>Знать факторы принятия обоснованных решения в сервисных отраслях</p> <p>Уметь аргументировать принимаемые решения</p> <p>Владеть навыками обоснования принимаемых решений</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисная деятельность», «Финансовый менеджмент»)</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i></p>

деятельности						
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Знать правовые нормы регулирования сервисных отраслей Уметь учитывать нормативные ограничения при принятии решений	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Основы правоведения и противодействия коррупции»)	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i>
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать безопасные технологии обслуживания потребителей Уметь понимать необходимость предотвращения рисков потребления сервисных услуг	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Маркетинг в сервисе», «Безопасность жизнедеятельности»)	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i>

<p>ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать задачи профессиональной деятельности, информационно-коммуникационные технологии Уметь решать стандартные задачи коммерческой деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий, Владеть методами и приемами решения задач коммерческой деятельности с учетом основных требований информационной безопасности</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Информационные технологии»)</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки использования информационно-коммуникационных технологий учитывая специфику отрасли в достаточной степени</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки информационно-коммуникационных технологий, учитывая специфику отрасли</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки информационно-коммуникационных технологий, учитывая специфику отрасли в умеренной степени</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки информационно-коммуникационных технологий, учитывая специфику отрасли</i></p>
<p>ПК-1 Готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Знать основные направления планирования сервисной деятельности Уметь применять стратегии планирования сервисной деятельности Владеть навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной деятельности</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях», «Финансовый менеджмент», «Управление</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки планирования сервисной деятельности, учитывая специфику отрасли в достаточной</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки планирования сервисной деятельности, учитывая специфику отрасли</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки планирования сервисной деятельности, учитывая специфику</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки планирования сервисной деятельности, учитывая специфику отрасли</i></p>

		человеческими ресурсами в сервисных организациях», «Управление качеством услуг отраслей сервис») Блок 2. Задачи Блок 3. Кейс	<i>степени</i>	<i>с некоторыми ошибками</i>	<i>отрасли в умеренной степени</i>	
ПК-2 Способность к диверсификации сервисной деятельности в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, выбора оптимальной организационно-правовой формы ведения бизнеса	Знать организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе  Уметь учитывать факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях  Владеть навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Маркетинг в сервисе», «Управление спросом на услуги сервисных компаний») Блок 2. Задачи Блок 3. Кейс	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки внедрения стратегии дифференциации сервисной деятельности в отраслях взаимосвязи от динамики рынка в достаточной степени</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки внедрения стратегии дифференциации сервисной деятельности в отраслях взаимосвязи от динамики рынка с некоторыми ошибками</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки внедрения стратегии дифференциации сервисной деятельности в отраслях взаимосвязи от динамики рынка в умеренной степени</i>	<i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки внедрения стратегии дифференциации сервисной деятельности в отраслях взаимосвязи от динамики рынка</i>

<p>ПК-3 Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий</p>	<p>Знать опыт практики сервисного управления в различных странах Владеть навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных услуг</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Государственное регулирование сервисных отраслей») Блок 3. Кейс</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных услуг в достаточной степени</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных услуг с некоторыми ошибками</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных услуг умеренной степени</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных услуг</i></p>
<p>ПК-4 Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем</p>	<p>Знать практики клиентоориентированного обслуживания Уметь использовать оптимальные методы взаимодействия с потребителями Владеть навыками оценки удовлетворенности потребителя</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Клиентоориентированный подход в сервисе») Блок 3. Кейс</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки использования оптимальных методов взаимодействия с потребителями в достаточной степени</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки использования оптимальных методов взаимодействия с потребителями с</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки использования оптимальных методов взаимодействия с потребителями в умеренной</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки использования оптимальных методов взаимодействия с потребителями сервисных услуг</i></p>

				<i>некоторыми ошибками</i>	<i>степени</i>	
--	--	--	--	--------------------------------	----------------	--

Приложение 2  
к программе государственного аттестационного испытания  
*Б3.Б.01(Г)* «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена».

Оценочный лист сдачи государственного экзамена для обучающихся очной формы обучения

**Приложение к протоколу  
заседания ГЭК от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_**

**Оценочный лист сдачи государственного экзамена**

ФИО обучающегося \_\_\_\_\_

Шифр Направление (профиль) \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

1. Общая характеристика выступления обучающегося на государственном экзамене

\_\_\_\_\_

2. Вопросы, заданные обучающемуся:

\_\_\_\_\_

3. Характеристика ответов обучающегося

4. Критерии оценивания освоения компетенций при подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена

<b>Код компетенции</b>	<b>Расшифровка компетенции</b>	<b>Уровень освоения компетенции (подчеркнут нужное)</b>
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
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	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать	Высокий Средний

	траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Низкий Ниже порогового
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
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 возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для	Высокий Средний Низкий

	решения задач профессиональной деятельности	Ниже порогового
ПК-1	Готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий избранной сферы профессиональной деятельности	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-2	Способность к диверсификации сервисной деятельности в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, выбора оптимальной организационно-правовой формы ведения бизнеса	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-3	Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-4	Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
Компетенции освоены в <u>полном</u> / не в <u>полном</u> объеме		

### 5. Оценка за подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена

№ п/п	Оценочное средство	Балл
1.	Блок 1 <i>Тестовые задания</i>	До 20
2.	Блок 2 <i>Задачи</i>	До 30
3.	Блок 3 <i>Кейс</i>	До 50
<b>Итоговый балл</b>		До 100

Итоговая оценка за подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена \_\_\_\_\_  
*(отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)*

ОСОБОЕ МНЕНИЕ (при наличии) указывается ФИО, подпись члена ГЭК, выразившего особое мнение, описывается содержание мнения)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ГЭК

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

ЧЛЕНЫ ГЭК

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

Секретарь

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

**Приложение №3**  
**к программе государственного аттестационного испытания**  
**Б3.Б.01(Г) «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена»**

**Список литературы, необходимой для подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена**

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

**Основная литература:**

1. Репина, Е. А. Основы менеджмента: Учебное пособие / Е.А. Репина, М.А. Чернышев, Т.Ю. Анопченко. - Москва : НИЦ ИНФРА-М: Академцентр, 2013. - 240 с. (Среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-16-004659-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/407685> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Исаев, Р. А. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : Учебник / Р. А. Исаев. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 264 с. - ISBN 978-5-394-01983-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/414940> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

3. Бережная, Е. В. Методы и модели принятия управленческих решений: Учебное пособие / Е.В. Бережная, В.И. Бережной. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с. + (Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-006914-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/414580> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

4. Методы принятия управленческих решений : учеб. пособие / В.Л. Сендеров, Т.И. Юрченко, Ю.В. Воронцова, Е.Ю. Бровцина. — Москва : ИНФРА-М, 2016. — 227 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/20621](http://www.dx.doi.org/10.12737/20621). - ISBN 978-5-16-011735-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/541911> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

5. Зайцева, Т. В. Управление развитием человеческих ресурсов: Монография / Т.В. Зайцева. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2012. - 128 с. (Научная мысль). ISBN 978-5-16-005596-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/304426> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

6. Бухалков, М. И. Управление персоналом.: Учебник / М.И. Бухалков. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 400 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-16-003112-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/337769> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

7. Герасимов, Б. И. Маркетинг: Учебное пособие / Герасимов Б. И., Жариков В. В., Жарикова М. В. - 2-е изд. - Москва : Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 320 с. (Профессиональное образование) ISBN 978-5-00091-180-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/537690> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

9. Горфинкель, В. Я. Инновационный менеджмент: Учебник / Горфинкель В.Я., Базилевич А.И., Бобков Л.В.; Под ред. Горфинкеля В.Я., - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 380 с. ISBN 978-5-9558-0311-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/556293> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

10. Лукасевич, И. Я. Инвестиции : учебник / И.Я. Лукасевич. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2021. — 413 с. - ISBN 978-5-16-105176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/614951> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке..

11. Этрилл, П. Финансовый менеджмент и управленческий учет для руководителей и бизнесменов / Этрилл П., МакЛейни Э.; Пер. с англ. Ионова В., - 4-е изд. - Москва : Альпина Пабл., 2016. - 648 с. ISBN 978-5-9614-5547-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/614869> (дата обращения: 12.05.2020). - Режим доступа: по подписке.

12. Филатова Т.В. Финансовый менеджмент: Учеб. пособие. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 236 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-105646-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/762998> (дата обращения: 12.05.2020). - Режим доступа: по подписке.

13. Кожухар, В. М. Основы управления недвижимостью : практикум / В. М. Кожухар. - Москва : Дашков и К, 2021. - 200 с. - ISBN 978-5-394-01712-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430471> (дата обращения: 28.03.2020).

14. Баронин, С. А. Основы менеджмента, планирования и контроллинга в недвижимости : учебное пособие / С. А. Баронин. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005539-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/318436> (дата обращения: 28.03.2020).

15. Косорукова, И. В. Оценка стоимости имущества [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. М. Ванданимаева, П. В. Дронов, Н. Н. Ивлиева и др.; под ред. И. В. Косоруковой. - Москва : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-4257-0027-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/451193> (дата обращения: 28.03.2020).

16. Управление в развитии недвижимости: Учебное пособие / Баронин С.А., Бижанов С., Бочкарев В.В.; Под ред. Баронина С.А. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 182 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-009398-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/437954> (дата обращения: 28.03.2020)

17. Гостиничный менеджмент / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - Москва : ИНФРА-М, 2007. - 384 с.: 70x100 1/16. - (Национальные проекты). (переплет) ISBN 978-5-16-003073-9 - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/126192> (дата обращения: 24.11.2020)

18. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 336 с. ISBN 978-5-16-004304-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/197009> (дата обращения: 24.11.2020).

19. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с. (ПРОФИЛЬ). ISBN 978-5-98281-234-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/223577> (дата обращения: 24.11.2020).

20. Зайцева, Н. А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 320 с. ISBN 978-5-98281-231-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/218170> (дата обращения: 24.11.2020).

21. Косорукова, И. В. Оценка стоимости имущества [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. М. Ванданимаева, П. В. Дронов, Н. Н. Ивлиева и др.; под ред. И. В. Косоруковой. - Москва : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-4257-0027-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/451193> (дата обращения: 28.03.2020).

22. Управление в развитии недвижимости: Учебное пособие / Баронин С.А., Бижанов С., Бочкарев В.В.; Под ред. Баронина С.А. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 182 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-009398-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/437954> (дата обращения: 28.03.2020)

#### **Дополнительная литература:**

1. Королев, В. И. Основы менеджмента: Учебное пособие / Всероссийская академия внешней торговли; Под ред. В.И. Королева. - Москва : Магистр: ИНФРА-М, 2021. - 624 с. ISBN 978-5-9776-0040-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/757804> (дата обращения: 12.05.2020). - Режим доступа: по подписке.

2. Основы эффективного менеджмента: Учебное пособие - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-009563-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/447418> (дата обращения: 12.05.2020). - Режим доступа: по подписке.

3. Кузнецова, Н. В. Методы принятия управленческих решений: Учебное пособие / Кузнецова Н.В. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 222 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-010495-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/556755> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

4. Бычков, В. П. Управление персоналом: Учебное пособие / В.П. Бычков, В.М. Бугаков, В.Н. Гончаров; Под ред. В.П. Бычкова. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2012. - 237 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-005305-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/319107> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

5. Невеев, А. Б. Тренинг в организации: Учебное пособие / А.Б. Невеев. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2012. - 256 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-005660-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/319549> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

6. Соловьев, Б. А. Маркетинг: Учебник / Соловьев Б.А., Мешков А.А., Мусатов Б.В. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 336 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-003647-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/608883> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

7. Маркетинг : учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. В.П. Федько. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М : Академ-центр, 2021. – 368 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-005703-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/881385> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

8. Корпоративные финансовые решения. Эмпирич. анализ рос. компаний (корпор. фин...): Моногр. / И.В. Ивашковская и др.; Под науч. ред. И.В. Ивашковской - Москва : НИЦ Инфра-М, 2011. - 281с. - (Научная мысль). ISBN 978-5-16-005068-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/262451> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

9. Палий, В. Ф. Международные стандарты учета и финансовой отчетности: Учебник / В.Ф. Палий. - 6-е изд., испр. и доп. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2013. - 506 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-006325-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/372372> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

10. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 319 с. (Учебники для программы MBA). ISBN 978-5-16-001825-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/489829> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

11. Сизов, А. П. Классические методы оценки недвижимости: Лекция / Сизов А.П. - Москва :РГУП, 2021. - 40 с.: ISBN 978-5-93916-647-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007032> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

12. Савельева, Е. А. Экономика и управление недвижимостью : учеб. пособие / Е.А. Савельева. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2021. — 336 с. - ISBN 978-5-9558-0291-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615088> (дата обращения: 25.03.2020).

13. Тепман, Л.Н. Оценка недвижимости: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Н. Тепман, В.А. Артамонов. — 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2021. - 591 с. - ISBN 978-5-238-02633-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028532> (дата обращения: 25.03.2020).

14. Плотников, А. Н. Оценка приносящей доход недвижимости / Плотников А.Н. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 80 с. ISBN 978-5-16-105471-0 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/754386> (дата обращения: 25.03.2020).

**Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

1. Операционная система Microsoft office professional plus 2010, или Microsoft Windows 7 Профессиональная, или Windows XP (Volume License)
2. Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365, или Microsoft office professional plus 2010
3. Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC
4. Браузер Mozilla Firefox
5. Браузер Google Chrome
6. Kaspersky Endpoint Security для Windows
7. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM»
8. Электронная библиотечная система Издательства «Лань»
9. Электронная библиотечная система «Консультант студента»
10. Справочно-правовая система «Гарант»
11. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
И.А. Таюрский  
"ДЮ" 2021 г.

**Программа государственного аттестационного испытания  
Б3.Б.02(Д) Выполнение и защита выпускной квалификационной работы**

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки: Сервис недвижимости  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

## 1. Компетенции, освоение которых проверяется выпускной квалификационной работой

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка проверяемой компетенции</b>
ПК-5	Готовность к разработке процесса предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий
ПК-6	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов недвижимости, проведения профессиональной оценки, подготовки проектной и технической документации по землеустройству и кадастрам
ПК-7	Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства

## 2. Объем выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в зачетных единицах и часах

Общая трудоемкость составляет 6 зачетных единиц на 216 часов.

Из них:

15 часов отводится на контроль самостоятельной работы (КСР);

201 час отводится на самостоятельную работу.

## 3. Цели, принципы и этапы подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы

### 3.1. Цели и принципы подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

ВКР является обязательной формой государственной итоговой аттестации, самостоятельно выполняемой обучающимися на завершающем этапе освоения ОПОП ВО. В ВКР на основе профессионально-ориентированной теоретической подготовки решаются конкретные теоретические и практические задачи, предусмотренные соответствующей ступенью высшего образования.

Цель представления ВКР - демонстрация степени готовности выпускника к осуществлению соответствующих видов профессиональной деятельности.

Задачами ВКР являются: расширение, систематизация и закрепление теоретических и практических знаний и применение их в профессиональной деятельности, совершенствование навыков ведения самостоятельной творческой работы, способности четко, ясно и логично излагать в письменной форме свои мысли по избранной тематике.

Для подготовки ВКР обучающемуся назначается руководитель (из числа работников КФУ) и, при необходимости, консультанты. Руководитель ВКР:

- оказывает помощь обучающемуся в выборе темы и разработке календарного графика работы;
- помогает ориентироваться в литературе по теме работы;
- оказывает помощь в определении направления исследования, подборе понятийного и методологического аппарата;
- помогает в выборе методов и методик исследования, обработке и анализе полученных результатов;
- проверяет выполнение этапов работы;
- составляет письменный отзыв о работе обучающегося;
- оказывает помощь в подготовке к защите ВКР.

### 3.2. Этапы и сроки выполнения выпускной квалификационной работы

Начальным этапом выполнения выпускной квалификационной работы является выбор темы. Своевременный и правильный выбор темы определяет успех всей последующей работы

обучающегося. Прежде всего, обучающемуся необходимо ознакомиться с примерной тематикой выпускных квалификационных работ.

Тематическое решение исследовательских задач выпускной квалификационной работы необходимо ориентировать на разработку конкретных проблем, имеющих научно-практическое значение. При разработке перечня рекомендуемых тем выпускных квалификационных работ кафедра исходит из того, что эти темы должны:

- соответствовать компетенциям, получаемым обучающимся;
- включать основные направления, которыми обучающемуся предстоит заниматься в своей будущей профессиональной деятельности.

Перечень тем, предлагаемых кафедрой вниманию обучающихся, не является исчерпывающим. Обучающийся может предложить свою тему с соответствующим обоснованием необходимости и целесообразности ее разработки и осуществлять выполнение выпускной квалификационной работы, получив разрешение заведующего выпускающей кафедрой. При этом самостоятельно выбранная тема должна отвечать направленности (профилю) подготовки обучающегося с учетом его научных интересов, стремлений и наклонностей.

Тематика выпускных квалификационных работ доводится до обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации. Выбор темы выпускной квалификационной работы осуществляется в срок до 25 ноября и завершается оформлением заявления, которое подписывается обучающимся, руководителем работы и заведующим кафедрой.

По выбранной теме выпускной квалификационной работы обучающийся в срок до 1 декабря разрабатывает план работы, согласовывает его с научным руководителем и получает от научного руководителя задание на выпускную квалификационную работу.

Независимо от выбранной темы выпускная квалификационная работа должна включать:

- введение, где следует отметить актуальность выбранной темы, теоретическое и практическое значение изучаемой проблемы. Во введении должны быть сформулированы основные направления исследования и определены его цели и задачи, объект и предмет исследования, указаны организация, по материалам которой выполняется выпускная квалификационная работа, информационная база исследования и применяемые методы исследования;

- теоретическую часть (первая глава), где должны быть рассмотрены теоретические и методические основы изучаемой проблемы, степень ее изученности, ее нормативно-правовое обеспечение,

- практическую часть (вторая и третья главы), которая должна носить прикладной характер, т.е. представлять собой исследование социально-экономических явлений, действующей практики экономической деятельности организации. По результатам данного исследования должны быть разработаны конкретные рекомендации по совершенствованию деятельности организации или решению проблем социально-экономического развития;

- заключение, где следует сформулировать основные выводы и рекомендации, вытекающие из результатов проведенного исследования, а также отразить свой вклад в разрешение рассматриваемых проблем.

Разделы выпускной квалификационной работы должны представляться научному руководителю в следующие сроки:

- первая глава – в срок до 1 февраля;
- вторая глава – в срок до 1 апреля;
- третья глава – в срок до 25 мая.

Готовый текст ВКР распечатывается, переплетается и передается на выпускающую кафедру не позднее чем за 10 дней до защиты. Руководитель ВКР пишет отзыв на ВКР. Отзыв составляется по форме, указанной в Приложении 5 к настоящей программе. В отзыве отражается мнение руководителя о работе обучающегося над ВКР в течение учебного года, об уровне текста ВКР, о соответствии ВКР предъявляемым требованиям. ВКР подлежит рецензированию. Рецензентом выступает преподаватель КФУ или сотрудник иной организации, являющийся специалистом в предметной области ВКР. Рецензия оформляется по форме, приведенной в Приложении 6 к настоящей программе. Отзыв руководителя и рецензия вместе с текстом ВКР представляются государственной экзаменационной комиссии во время защиты ВКР.

ВКР подлежит защите в виде выступления обучающегося перед государственной экзаменационной комиссией. После выступления члены комиссии задают обучающемуся вопросы, на которые обучающийся отвечает. Озвучиваются отзыв руководителя и рецензия. Обучающемуся

предоставляется возможность ответить на замечания, содержащиеся в отзыве руководителя и рецензии (при наличии). Государственная экзаменационная комиссия принимает решение о выставлении оценки на закрытом заседании большинством голосов. При равном количестве голосов голос председателя комиссии (при отсутствии председателя – его заместителя) является решающим.

#### **4. Темы выпускных квалификационных работ**

Примерный список тем ВКР ежегодно разрабатывается на соответствующей кафедре и доводится до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала ГИА. Обучающийся имеет право предложить свою тему ВКР с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки.

Примерный перечень тем ВКР представлен в фонде оценочных средств.

#### **5. Фонд оценочных средств по подготовке к защите и защита выпускной квалификационной работы**

Фонд оценочных средств по подготовке к защите и защите выпускной квалификационной работы включает в себя следующие компоненты:

- соответствие компетенций проверяемым результатам обучения;
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки за выпускную квалификационную работу;
- описание процедуры оценивания текста выпускной квалификационной работы, защиты выпускной квалификационной работы, результатов промежуточной аттестации и портфолио (при необходимости);
- требования к тексту выпускной квалификационной работы, к защите выпускной квалификационной работы к результатам промежуточной аттестации и портфолио (при необходимости);
- критерии оценивания выпускной квалификационной работы;
- примерные темы выпускных квалификационных работ.

Фонд оценочных средств по подготовке к защите и защите ВКР представлен в Приложении 1 к данной программе.

Макет оценочного листа подготовки к защите и защите ВКР для обучающихся очной и очно-заочной форм обучения представлен в Приложении 2 к данной программе.

#### **6. Методические рекомендации по подготовке к защите и защита выпускной квалификационной работы**

В процессе выполнения ВКР обучающийся должен решить следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и практическое значение;
- изучить теоретические положения, нормативную, методическую документацию, статистические материалы, справочную и научную литературу по избранной теме;
- собрать необходимый фактический материал по теме выпускной квалификационной работы;
- провести анализ собранных данных, используя соответствующие методы обработки и анализа информации;
- на основе исследования теоретического и практического материала сделать выводы и разработать рекомендации в соответствии с темой выпускной квалификационной работы;
- экономически обосновать предлагаемые рекомендации;
- оформить ВКР в соответствии с предъявляемыми требованиями;
- подготовить доклад и презентационный материал к защите ВКР.

Выполнение ВКР включает в себя несколько этапов. Первый из них - это сбор материала по теме исследования. Это самый трудоемкий и длительный процесс в научно-исследовательской работе. При подборе литературы необходимо сопоставлять информацию, содержащуюся в источнике, с темой работы, ее основными целями и задачами, только тогда можно определить «нужные» и «не очень нужные» для работы публикации. Опираясь на разработанную библиографию, изучение необходимо начать с более общей литературы, переходя затем к узкоспециальной; сначала работать над новыми публикациями, а затем – с более ранними. В сборе материала особое место принадлежит фактическим данным, накопление которых рекомендуется осуществлять лишь после того, как качественная сторона изучаемого вопроса определится с достаточной полнотой и обоснованностью.

Накопленный по намеченному плану материал нуждается в обработке. Этот новый этап в

исследовании наступает после того, когда сбор данных, питающих разработку темы, закончен. Сбор дополнительного материала обычно продолжается и на этапах написания и редактирования текста, но он дополняет, углубляет содержание, не меняя в нем главного. Обработку всего собранного материала рекомендуется осуществлять следующим образом: сначала перечитать и разложить по вопросам плана, а затем – «расчистить», то есть освободить от всего ненужного для разработки темы.

В процессе обработки цифрового, статистического материала следует использовать таблицы, графики, диаграммы, обобщать материал с использованием методов экономико-статистического анализа и программных средств.

Известны два возможных приема при написании текста: конструктивно-синтетический (написание текста в первом или черновом варианте) и критико-аналитический (литературное оформление чернового варианта). Конструктивно-синтетический вид работы заключается в написании текста по ходу мыслей, возникающих на основе полностью обработанного материала. Второй прием предполагает шлифовку первоначального варианта, стараясь отточить стиль, добиваясь наибольшего единства содержания и формы. При этом важно добиться доказательности и логичности изложения, а также его ритмичности. Правильной ритмике не характерно повторение одного и того же слова, выражения, образа на одной странице и тем более в одном и том же абзаце. Написание текста научной работы предполагает цитирование. Оно необходимо, по крайней мере, в трех основных случаях: при использовании ценного фактического материала, при стремлении подкрепить собственные мысли ссылкой на авторитет, при противопоставлении своей точки зрения высказываниям, с которыми нельзя согласиться. Каждую цитату, положение, статистический материал необходимо подтвердить ссылкой на источники.

Отредактированная выпускная квалификационная работа должна быть правильно оформлена.

Обучающийся, допущенный к защите ВКР, должен подготовить доклад, в котором нужно четко и кратко изложить основные положения работы, иллюстрируя их наглядным материалом. Доклад должен быть содержательным, формулировки доклада должны быть обоснованными и лаконичными. Здесь должны найти обязательное отражение результаты проведенного анализа, сделанные автором предложения и рекомендации, а также возможность и перспективы их использования. Доклад при защите ВКР должен обязательно сопровождаться презентацией и иллюстративным материалом (раздаточным материалом).

Защита ВКР происходит на открытом заседании ГЭК, где заслушивается доклад обучающегося. Члены ГЭК и присутствующие задают вопросы, на которые обучающийся дает ответы. Вопросы могут относиться к теме ВКР или специальных курсов, изученных обучающимся за время учебы, поэтому обучающемуся перед защитой целесообразно восстановить в памяти основное содержание специальных курсов и особенно те разделы, которые имеют прямое отношение к теме ВКР. Вопросы, в случае необходимости, можно записать и подготовить ответы, при этом разрешается пользоваться работой. По докладу и ответам на вопросы комиссия судит о широте кругозора обучающегося, его эрудиции, умении публично выступать и аргументировано отстаивать свою точку зрения.

## **7. Список литературы, необходимой для подготовки к защите и защита выпускной квалификационной работы**

Выполнение ВКР предполагает изучение учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в электронном виде – через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе «Электронный университет».

Список литературы, необходимой для подготовки к защите и защиты ВКР, представлен в Приложении 3 к данной программе.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы**

Наименование Интернет-ресурса	URL
Портал КФУ	<a href="http://www.kpfu.ru">www.kpfu.ru</a>
ЭБС «Знаниум»	<a href="http://www.znanium.ru">www.znanium.ru</a>
Федеральный образовательный портал	<a href="http://ecsocman.hse.ru/">http://ecsocman.hse.ru/</a>
Электронные книги: менеджмент и	<a href="http://www.aup.ru/">http://www.aup.ru/</a>

управление предприятием	
Федеральный правовой портал «Юридическая Россия»	www.law.edu.ru
Электронная юридическая библиотека	www.pravo.eup.ru
Система антиплагиат	www.kpfu.antiplagiat.ru

### **9. Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к защите и защита выпускной квалификационной работы, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к защите и защиты ВКР, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости), представлен в Приложении 4 к данной программе.

### **10. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для подготовки к защите и защита выпускной квалификационной работы**

Материально-техническое обеспечение подготовки к защите и защиты ВКР включает в себя следующие компоненты:

- помещения для самостоятельной работы обучающихся по выполнению ВКР и подготовке к защите, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ;
- учебные аудитории для консультаций, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья);
- аудитории для заседания государственной экзаменационной комиссии и для заседания апелляционной комиссии, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья);
- проектор и экран для презентации при защите ВКР.

### **11. Особенности подготовки и защиты выпускной квалификационной работы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие подготовку к защите и защиту выпускной квалификационной работы лицам с ОВЗ и инвалидам:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально; применение программных средств, обеспечивающих возможность выполнения и защиты выпускной квалификационной работы, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации консультаций;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации защиты выпускной квалификационной работы для лиц с ОВЗ и инвалидов и предоставляется право выбора, с учетом индивидуальных психофизических особенностей, формы проведения итоговой аттестации (устно, письменно, с использованием технических средств и др.);
- для выступления на защите выпускной квалификационной работы лицам с ОВЗ и инвалидам могут быть предоставлены специальные технические средства, возможно привлечение ассистентов;
- увеличение продолжительности выступления лиц с ОВЗ и инвалидов при защите выпускной квалификационной работы – не более чем на 15 минут.

Приложение №1  
к программе государственного аттестационного испытания  
*Б3. Б.02(Д) «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы»*

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»  
*Институт управления, экономики и финансов*  
*Отделение бакалавриата Менеджмент*

**Фонд оценочных средств по государственному аттестационному испытанию**

*Б3. Б.02(Д) – Выполнение и защита выпускной квалификационной работы*

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

# СОДЕРЖАНИЕ

## **1. Соответствие компетенций проверяемым результатам обучения**

## **2. Критерии оценивания сформированности компетенций**

## **3. Механизм формирования оценки за выпускную квалификационную работу**

*3.1. Механизм формирования оценки для обучающихся очной и очно-заочной форм обучения (с применением балльно-рейтинговой системы).*

## **4. Оценочные средства, порядок их применения и критерии оценивания**

### *4.1. Процедура применения оценочного средства*

*4.1.1. Процедура оценивания текста выпускной квалификационной работы*

*4.1.2. Процедура оценивания защиты выпускной квалификационной работы*

*4.1.3. Процедура оценивания результатов промежуточной аттестации и портфолио обучающегося*

### *4.2. Требования к выпускной квалификационной работе*

*4.2.1. Требования к тексту выпускной квалификационной работы*

*4.2.2. Требования к защите выпускной квалификационной работы*

*4.2.3. Требования к результатам промежуточной аттестации и портфолио обучающегося*

*4.3. Критерии оценивания выпускной квалификационной работы*

*4.4. Примерные темы выпускных квалификационных работ*

## 1. Соответствие компетенций проверяемым результатам обучения

Код и наименование компетенции	Проверяемые результаты обучения	Оценочное средство
<i>ПК-5 Готовность к разработке процесса предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий</i>	Знать основные направления предоставления услуг на рынке недвижимости Уметь использовать технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости Владеть навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов	Текст ВКР Защита ВКР
<i>ПК-6 Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов недвижимости, проведения профессиональной оценки, подготовки проектной и технической документации по землеустройству и кадастрам</i>	Знать основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости Уметь использовать методы оценки объектов недвижимости Владеть навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости	Текст ВКР Защита ВКР
<i>ПК-7 Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства</i>	Знать основные параметры качества процесса сервиса недвижимости Уметь использовать при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества Владеть навыками разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости	Текст ВКР Защита ВКР

## 2. Критерии оценивания сформированности компетенций

Компетенция	Высокий уровень (отлично) (86-100 баллов)	Средний уровень (хорошо) (71-85 баллов)	Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70 баллов)	Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (0-55 баллов)
ПК-5	<u>Знает</u> определяет основные направления предоставления услуг на рынке недвижимости	<u>Знает</u> определяет основные направления предоставления услуг на рынке недвижимости с небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет основные направления предоставления услуг на рынке недвижимости с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не определяет основные направления предоставления услуг на рынке недвижимости
	<u>Умеет</u>	<u>Умеет</u>	<u>Умеет</u>	<u>Умеет</u>

	применяет технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости	применяет технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости с небольшими ошибками	применяет технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости с грубыми ошибками	Не применяет технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости
	<u>Владеет</u> обладает навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов	<u>Владеет</u> обладает навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> обладает навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> не обладает навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов
<i>ПК-6</i>	<u>Знает</u> указывает основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости	<u>Знает</u> указывает основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости с небольшими ошибками	<u>Знает</u> указывает основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не указывает основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости
	<u>Умеет</u> использует методы оценки объектов недвижимости	<u>Умеет</u> использует методы оценки объектов недвижимости с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> использует методы оценки объектов недвижимости с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не использует методы оценки объектов недвижимости
	<u>Владеет</u> обладает навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости	<u>Владеет</u> обладает навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> обладает навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости
<i>ПК-7</i>	<u>Знает</u> Определяет основные параметры качества процесса сервиса недвижимости	<u>Знает</u> на достаточно хорошем уровне определяет основные параметры качества процесса сервиса недвижимости	<u>Знает</u> демонстрирует средний уровень знания основных параметров качества процесса сервиса недвижимости	<u>Знает</u> слабо владеет знаниями основных параметров качества процесса сервиса недвижимости

Умеет использовать при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества	Умеет использовать при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества, но допускает некоторые неточности	Умеет использовать при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества, но допускает серьезные ошибки	Умеет Не использует при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества
Владеет обладает навыка-ми разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости	Владеет обладает навыка-ми разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости, но допускает незначительные	Владеет демонстрирует средний уровень навыков разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости	Владеет Не обладает навыками разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости

### 3. Механизм формирования оценки за выпускную квалификационную работу

#### 3.1. Механизм формирования оценки для обучающихся очной и очно-заочной форм обучения (с применением балльно-рейтинговой системы).

Оценка за ВКР формируется суммой баллов за текст ВКР и за защиту ВКР. Баллы в интервале 86-100 – отлично (высокий уровень)

Баллы в интервале 71-85 – хорошо (средний уровень)

Баллы в интервале 56-70 – удовлетворительно (низкий уровень)

Баллы в интервале 0-55 – неудовлетворительно (ниже порогового уровня)

Если балл за сформированность хотя бы одной компетенции находится ниже порогового уровня, ВКР считается незащищенной.

ВКР считается защищенной при получении баллов, соответствующих оценке не менее «удовлетворительно», как за текст ВКР, так и за защиту ВКР.

За текст ВКР обучающийся может заработать 50 баллов максимум, за защиту ВКР – 50 баллов максимум.

Каждый параметр в пункте 4.3., относящийся к тексту ВКР, оценивается научным руководителем ВКР максимально в 45 баллов, рецензентом максимально в 5 баллов. Средний балл за оценку всех параметров является баллом за текст ВКР.

Каждый параметр в пункте 4.3., относящийся, к защите ВКР, оценивается максимально в 50 баллов. Средний балл за оценку всех параметров является баллом за защиту ВКР.

За текст ВКР 45 баллов выставляет научный руководитель, 5 баллов рецензент, 50 – комиссия.

По каждому обучающемуся составляется Оценочный лист по подготовке к сдаче и сдаче выпускной квалификационной работы, оформляемый по форме Приложения 2 к программе подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы. Оценочный лист является приложением к соответствующему Протоколу заседания ГЭК и хранится вместе с текстом ВКР.

### 4. Оценочные средства, порядок их применения и критерии оценивания

#### 4.1. Процедура применения оценочного средства

##### 4.1.1. Процедура оценивания текста выпускной квалификационной работы

Руководитель ВКР оценивает:

1) процесс работы обучающегося над ВКР в течение учебного года, включая своевременность выполнения этапов работы, уровень проведенных исследований, частоту консультаций, своевременность написания текста ВКР и др.;

2) текст ВКР, включая его структуру, содержание и оформление.

Оценивание руководителем работы обучающегося над ВКР в течение учебного года производится на основании личного взаимодействия с обучающимся, в том числе дистанционного, и ознакомления с промежуточными результатами работы. Оценивание текста ВКР производится на основании ознакомления с окончательным вариантом текста ВКР.

Руководитель отражает в отзыве свою оценку по каждому из параметров оценивания текста ВКР, указанных в пункте 4.3 настоящего фонда оценочных средств.

Рецензент оценивает текст ВКР, включая его структуру, содержание и оформление, на основании ознакомления с беловым вариантом текста ВКР. Рецензент отражает в рецензии свою оценку по каждому из параметров оценивания текста ВКР, указанных в пункте 4.3 настоящего фонда оценочных средств, за исключением тех, которые относятся к процессу работы над ВКР и не могут быть оценены на основании знакомства исключительно с ее текстом.

Председатель и члены государственной экзаменационной комиссии оценивают текст ВКР, включая его структуру, содержание и оформление, при непосредственном знакомстве с ним во время защиты ВКР. Они учитывают оценки, данные руководителем ВКР и рецензентом, в соответствии с механизмом формирования оценки за ВКР, указанным в пункте 3 настоящего фонда оценочных средств.

#### **4.1.2. Процедура оценивания защиты выпускной квалификационной работы**

Защита выпускной квалификационной работы включает в себя выступление обучающегося, а также ответы на вопросы рецензента и членов ГЭК. На выступление обучающемуся дается 8 минут. После выступления обучающийся отвечает на вопросы комиссии. Далее оглашаются письменные отзывы руководителя и рецензента, после чего автор работы отвечает на имеющиеся в отзывах вопросы и замечания.

Решение государственной экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании. При расхождении мнений членов комиссии оценка определяется путём голосования простым большинством голосов, при равном количестве голосов голос председателя комиссии (при его отсутствии – заместителя председателя) является решающим. Оценка по ВКР объявляется после защиты и выставляется в протоколе заседания государственной экзаменационной комиссии и в зачетной книжке обучающегося.

### **4.2. Требования к выпускной квалификационной работе**

#### **4.2.1. Требования к тексту выпускной квалификационной работы**

Работа обучающегося в течение учебного года состоит из следующих этапов:

- выбор темы выпускной квалификационной работы и закрепление за научным руководителем (осень);
- посещение и получение консультации научного руководителя:
  - а) совместно с ним формулирует (уточняет) тему, цель и задачи исследования, а также составляет план выпускной квалификационной работы;
  - б) сбор и обработка материала по теме исследования.
  - в) в течение всего учебного года периодически представляет научному руководителю промежуточные результаты работы, учитывает его пожелания и замечания, по корректировке текста, которая в дальнейшем согласуется с научным руководителем;
    - предоставление в установленные сроки научным руководителем основные разделы выпускной квалификационной работы;
    - предоставление научному руководителю финального варианта работы в такие сроки, чтобы оставшегося времени хватило для внесения коррективов в соответствии с его замечаниями
  - сдача на кафедру законченной работы не позднее 10 дней до дня защиты

Структурными элементами ВКР являются:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть, состоящая из глав, которые делятся на параграфы, или из разделов без дальнейшего деления на части;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Объем ВКР – не менее 70 и не более 100 стр. без приложений. страниц машино- писного текста (не считая приложений). Соотношение частей работы должно быть сбалансиро- вано по объему. Объем приложений не ограничивается. Формат: страница А4; поля не более чем: 3 см слева, по 2 см сверху и снизу, 1,5 см справа; шрифт TimesNewRoman; размер шрифта не более 14; не более чем полуторный интервал. Объём работы не раздут искусственно (слиш- ком большие поля, шрифт и интервал, каждый параграф с новой страницы при большом коли- честве параграфов).

Во введении:

- обосновывается актуальность выбранной темы;
- производится обзор литературы по теме (он может быть также перенесен в основную часть);
- формулируется проблема, которую необходимо решить в данной работе;
- определяются цели и задачи исследования;
- определяются объект и предмет исследования;
- указываются организация, по материалам которой выполняется практическая часть

ВКР;

- информационная база и применяемые методы исследования.

Рекомендуемый объем введения – 3-5 страниц.

В первой главе ВКР должны быть рассмотрены теоретические и методические основы изучаемой проблемы, степень ее изученности, ее нормативно-правовое обеспечение. В работе обязательно должен присутствовать обзор литературных источников (монографий, научных статей, материалов конференций) по теме исследования. Обзор литературы должен показать знание специальной литературы, его умение систематизировать источники, критически их рас- сматривать, выделять существенное, оценивать ранее сделанное другими исследователями, представлять современное состояние изученности темы. Рассматривая вопросы, требующие теоретического и практического решения, отразить дискуссию по исследуемой проблеме и, по возможности, изложить свою точку зрения.

Объем первой главы должен составлять 20-25 стр.

Вторая и третья главы ВКР – это ее практическая часть и они должны носить прикладной характер, т.е. представлять собой исследование социально-экономических явлений, действующей практики экономической деятельности организации в аспекте выбранной темы ВКР. По результатам проведенного анализа выявляются проблемы в существующей практике предмета исследования в конкретной организации и предлагаются конкретные рекомендации по их решению.

Объем второй и третьей глав должен составлять 40-45 стр. В конце каждого параграфа выпускной квалификационной работы необходим общий вывод.

В заключении последовательно излагаются теоретические и практические результаты и суждения, к которым пришел обучающийся в результате исследования. Они должны быть крат- кими, четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности работы. Результаты (выводы) исследования должны соответствовать постав- ленным цели и задачам.

Объем заключения должен составлять 3-5 стр.

Список использованной литературы составляет одну из важных частей работы. Каждый включенный литературный источник должен иметь отражение в тексте выпускной квалификационной работы. Если автор делает ссылку на какие-либо заимствованные факты или цитирует работы других авторов, то он должен указать, откуда взяты приведенные материалы. Нельзя включать в библиографический список те работы, на которые нет ссылок в тексте работы, и которые фактически не были использованы.

В библиографии присутствуют в достаточном количестве работы, опубликованные в научных издательствах (научные монографии, статьи в научных журналах, материалы научных конференций). Недостаточно ссылаться только на материалы Интернета, авторитетность и научность которых не определена. Недопустимо ссылаться на материалы Интернета, размещенные там без указания авторства.

Использованная литература соответствует теме. Источники, относящиеся не непосредственно к теме, а к смежным, близким темам, не составляют основного массива использованной литературы. В число использованных источников входят публикации достойного научного уровня, которые можно отнести к числу наиболее значительных для тематической области работы. Работа не написана исключительно на основании случайных, второстепенных, слабых публикаций по теме. Все публикации, указанные в библиографии, используются в тексте – путем цитирования и/или пересказа идей своими словами, но обязательно с проставлением сносок.

В тексте присутствует детальная проработка указанной в библиографии литературы, что визуально выражается в следующих критериях: количество сносок на странице (ориентир – не менее 3-4 на странице, по крайней мере в большей части работы); относительная равномерность распределения сносок между источниками (цитируются в достаточном количестве сразу несколько источников, а не один-два, хотя неравномерность допускается) и частота чередования источников, на которые ставятся сноски.

Приложения призваны облегчить восприятие содержания работы и могут включать: дополнительные материалы, иллюстрации вспомогательного характера, анкеты, инструкции, методики, документы, материалы, содержащие первичную информацию для анализа, таблицы статистических данных и др.

Структура работы логически выверена. Название параграфа не дублирует название главы или работы в целом, то же с названиями глав. Разделы (главы, параграфы) сопоставимы по объему. Части работы в своей совокупности раскрывают тему работы. Все части работы вписываются в тему, работают на достижение цели исследования, заявленной во введении. Содержание работы не шире и не уже, чем заявленная тема; то же касается каждого раздела (главы, параграфа). Последовательность рассмотрения вопросов логически оправдана. Прочерчены взаимосвязи между частями работы, вместе они образуют единую систему.

Обучающийся в тексте раскрывает тему работы, демонстрирует хорошие познания предмета исследования путем собранного и проанализированного значительных источников теоретического, методологического и статистического характера. В тексте большое внимание обучающимся уделяется аргументациям собственных утверждений, основанных на результатах анализируемых им в работе концепций,

Текст ВКР должен быть написан грамотным русским языком, с соблюдением норм академического стиля. Изложение идей должно быть логичным, последовательным, связным, сопровождаться аргументацией.

На титульном листе указываются:

-наименование Министерства науки и высшего образования Российской Федерации,  
-полное наименование организации (КФУ), института / факультета, отделения (при наличии),

-название темы,

-информация об обучающемся – авторе ВКР (ФИО, номер группы, шифр и наименование направления подготовки (специальности) и профиля,

-информация о руководителе ВКР (ФИО, ученая степень, ученое звание, должность),  
-город и год защиты.

Процент самостоятельности текста ВКР, определенный автоматическими программными средствами обнаружения заимствований, должен составлять не менее 75 %.

#### **4.2.2. Требования к защите выпускной квалификационной работы**

Предварительная подготовка обучающегося к защите ВКР в себя ряд этапов:

– Составление текста выступления перед государственной экзаменационной комиссией.

Выступление, рассчитанное на 8 минут, составляется на основе введения, выводов по главам и заключения. В тексте выступления необходимо показать результативность выполненного исследования. Вся информация, которая прозвучит в выступлении, должна быть идентичной той, которая содержится в ВКР: содержать ту же терминологию, раскрывать те же задачи.

– Изготовление иллюстративных материалов, используемых в процессе защиты. Это могут быть схемы, графики, дающие наглядное представление о специфике проведенного исследования. Компьютерный вариант презентации материалов выполняется средствами программы MS Power Point.

– Продумывание ответов на замечания, содержащихся в отзыве рецензента.

– Подготовка для членов комиссии листов-презентаций (в соответствии с количеством членов комиссии), содержащих основные методологические характеристики работы: тема, цель, объект и предмет исследования, задачи и методы исследования, база исследования, его практическая значимость.

Защита ВКР проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. Защита является публичной, т.к. заседание открытое и в нем могут принимать участие все желающие преподаватели и обучающиеся. На защите руководитель ВКР и рецензент пользуются правом совещательного голоса.

Процесс защиты ВКР включает:

– Выступление обучающегося.

– Ответы на вопросы. По окончании выступления обучающийся отвечает на вопросы. Вопросы по содержанию работы могут быть заданы не только членами комиссии, но и всеми присутствующими на защите. Желательно отвечать спокойно, без лишней эмоциональности, немногословно, вместе с тем дать исчерпывающий ответ.

– Зачитывается заключение рецензента.

– Обучающемуся предоставляется право ответить на вопросы и замечания, содержащиеся в рецензии. Обучающийся должен ответить на все критические замечания рецензента и обосновать свою позицию по тем вопросам, в трактовке которых он с замечанием рецензента не согласен.

– Зачитывается отзыв научного руководителя.

– Обучающемуся предоставляется заключительное слово. Здесь обучающийся может сказать о том, чем привлекла его именно эта тема, что было особенно интересным в процессе выполнения дипломного исследования и т.д.

В целом на всю процедуру защиты отводится не более 30 минут.

Комиссия удаляется на совещание, после которой объявляются отметки, выставленные за ВКР. Оценка за ВКР вместе с темой работы вносится в Приложение к диплому.

Ход заседания комиссии протоколируется. В протоколе фиксируется: итоговая оценка ВКР, вопросы и особые мнения членов комиссии. Протоколы заседаний комиссии подписываются председателем, заместителем председателя, ответственным секретарем и членами комиссии.

Рекомендации к электронной презентации выпускной квалификационной работе: Электронная презентация сопровождает доклад обучающегося о ходе и результатах научного исследования в ходе публичной защиты ВКР.

Содержание презентации может совпадать с текстом выступления, но не дублировать его. Основной целью презентации является комплексное представление проблемного поля исследования и его результатов.

Объем презентации определяется общей длительностью выступления (8-10 минут) и составляет не менее 15 слайдов.

Часть слайдов может быть ориентирована только на визуальное восприятие и сопровождаться минимальными устными комментариями в ходе выступления (например, в устном комментарии слайда «Проблема исследования, цель исследования, объект исследования, предмет исследования» выступающий называет только цель исследования, проблема, объект и предмет исследования воспринимается только визуально; гипотеза исследования озвучивается, а в комментарии слайда «Задачи исследования» говорится, что задачи исследования представлены на слайде (каждая задача называется позже в логике устного выступления, рекомендуется строить устное выступление по задачам ВКР).

Презентация должна быть подготовлена в программной среде Microsoft PowerPoint. Фон слайдов должен быть единым для всей презентации, иметь деловой, психологически комфортный стиль, соответствующий формату мероприятия. Не рекомендуется использовать типовые шаблоны фона с графическими изображениями или рисунками. Если в качестве фона отдельных слайдов используется изображение, то степень его яркости не должна мешать четкому восприятию графических объектов и чтению текста.

Текст, размещаемый на слайде, должен быть лаконичен и ограничен по общему объему. Рекомендуется оформлять текст в виде тезисов и маркированных (пронумерованных) положений, а также широко использовать графические объекты (схемы, таблицы, графики, диаграммы). Слайды не должны иметь подзаголовков, дублирующих содержание информационных объектов.

Текст оформляется шрифтом не менее 20 pt (в отдельных случаях (если на слайд не помещается небольшое количество оставшегося текста) шрифт может быть уменьшен до 18). Возможно выделение текста полужирным шрифтом, но не рекомендуется использование курсива. Форматирование текста осуществляется по ширине. Рекомендуемый шрифт – Times New Roman. Оптимальной цветовой комбинацией шрифта и фона являются «темные буквы на белом фоне». В тексте может быть сделано логическое ударение – выделение слова или словосочетания цветом.

В тексте должны быть соблюдены принятые правила орфографии, пунктуации, сокращения и специальные правила оформления (например, отсутствие точки в заголовках).

Схемы, таблицы, графики и диаграммы, включенные в состав презентации, либо выполняют самостоятельные информативные функции, либо иллюстрируют конкретные тезисы выступления, посвященные содержанию и выводам ВКР. Цветовое оформление графических объектов должно быть соразмерным общей цветовой гамме (рекомендуется использовать не более трех цветов в рамках всей презентации).

Используемые в составе презентации иллюстративные изображения (репродукции картин, плакаты, фотографии, рисунки и т.п.) должны быть связаны с конкретными содержательными элементами презентации. Все изображения должны иметь максимально большое разрешение (не допускается «растянутое» изображение слабого разрешения). При размещении на слайдах изображение необходимо «растягивать» только через «угол», чтобы не нарушить его пропорции. Каждое изображение должно иметь подпись, корректно и грамотно отражающую его выходные данные.

Анимационные эффекты могут быть применены к графическим объектам (схемам, таблицам, графикам и диаграммам) и изображениям, если это необходимо для поэтапного восприятия материала. Для оформления базовой информации использование анимационных эффектов не рекомендуется.

В качестве отдельных элементов презентации могут быть использованы аудио- и видеоматериалы. Длительность каждого из таких фрагментов должна быть строго ограничена. Ин-

тенсивность звука должна быть комфортной для аудитории. Не допускается использование музыки в качестве постоянного фона.

### 4.3. Критерии оценивания выпускной квалификационной работы

Шифр и рас-шифровка компетенции	Планируемые результаты обучения, раскрываемые параметром	Параметр	Критерии оценивания			
			Баллы в интервале 86-100 % (высокий уровень, отлично) от максимальных ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 71-85% (средний уровень, хорошо) от максимальных ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 56-70% (низкий уровень, удовлетворительно) от максимальных ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 0-55% (ниже порогового уровня, неудовлетворительно) от максимальных ставятся в случае, если:
<b>Текст ВКР</b>						
<i>ПК-5 Готовность к разработке процесса предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий</i>	Знать основные направления предоставления услуг на рынке недвижимости Уметь использовать технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости Владеть навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на	Корректность и обоснованность выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в ходе выполнения выпускной квалификационной работы, Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность и практическая значимость Ответы на вопросы	<i>Проводит углубленный анализ предмета исследования ВКР с позиции оценки основных процессов управления на рынке недвижимости, доводы автора при разработке проекта реализации услуг на рынке недвижимости в достаточной степени аргументированы, корректны и обоснованы Даны полные ответы на вопросы</i>	<i>Проводит анализ предмета исследования ВКР с позиции оценки основных процессов управления на рынке недвижимости, доводы автора при разработке проекта реализации услуг на рынке недвижимости в определенной степени аргументированы, корректны и обоснованы Даны ответы на вопросы</i>	<i>Проводит поверхностный анализ предмета исследования ВКР с позиции оценки основных процессов управления на рынке недвижимости, доводы автора при разработке проекта реализации услуг на рынке недвижимости в некоторой степени аргументированы, корректны и обоснованы Даны неполные ответы на вопросы</i>	<i>Проводит посредственный анализ предмета исследования ВКР с позиции оценки основных процессов управления на рынке недвижимости, доводы автора при разработке проекта реализации услуг на рынке недвижимости не аргументированы, некорректны и не обоснованы Не даны полные ответы на вопросы</i>

	рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов					
<i>ПК-6 Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов недвижимости, проведения профессиональной оценки, подготовки проектной и технической документации по землеустройству и кадастрам</i>	Знать основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости Уметь использовать методы оценки объектов недвижимости Владеть навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости	Степень проработки теоретических вопросов исследуемой темы и владения специальным терминологическим аппаратом, Владение методическим инструментарием проведения представления результатов исследования. Достаточность и глубина анализа практического материала	<i>Свободно владеет основными методическим инструментарием диагностики проблем рынка недвижимости, проведения экспертизы эффективности проектов, значительная степень проработки вопросов исследования</i>	<i>владеет основными методическим инструментарием диагностики проблем рынка недвижимости, проведения экспертизы эффективности проектов, определенная степень проработки вопросов исследования</i>	<i>В некоторой степени владеет основными методическим инструментарием диагностики проблем рынка недвижимости, проведения экспертизы эффективности проектов, незначительная степень проработки вопросов исследования</i>	<i>Посредственно владеет основными методическим инструментарием диагностики проблем рынка недвижимости, проведения экспертизы эффективности проектов, очень незначительная степень проработки вопросов исследования</i>

<p><i>ПК-7 Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства</i></p>	<p>Знать основные параметры качества процесса сервиса недвижимости Уметь использовать при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества Владеть навыками разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости</p>	<p>Логичность и сбалансированность структуры работы, стиль и профессиональная грамотность изложения материала, Соответствие содержания выпускной квалификационной работы ее теме</p>	<p><i>Структура работы логична, сбалансирована, профессионально выстроена и соответствует теме исследования, отражает ключевые тенденции поддержания качества услуг на рынке недвижимости при сложившихся условиях</i></p>	<p><i>Структура работы сбалансирована, профессионально выстроена и соответствует теме исследования, отражает некоторые ключевые тенденции поддержания качества услуг на рынке недвижимости при сложившихся условиях</i></p>	<p><i>Структура работы не совсем сбалансирована, профессионально выстроена, не совсем профессионально выстроена, соответствует теме исследования, отражает далеко не все тенденции поддержания качества услуг на рынке недвижимости при сложившихся условиях</i></p>	<p><i>Структура работы не сбалансирована, профессионально не выстроена, относительно соответствует теме исследования, не отражает ключевых тенденций поддержания качества услуг на рынке недвижимости при сложившихся условиях</i></p>
---	--	--	--	---	--	--

**Защита ВКР**

<p><i>ПК-5 Готовность к разработке процесса предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий</i></p>	<p>Знать основные направления предоставления услуг на рынке недвижимости Уметь использовать технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости Владеть навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов</p>	<p>Корректность и обоснованность выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в ходе выполнения выпускной квалификационной работы, Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность и практическая значимость Ответы на вопросы</p>	<p><i>Продемонстрирована значительная способность к пониманию основных процессов на рынке недвижимости, оценка эффективности проектов разработки и реализации услуг на рынке недвижимости аргументирована и имеет практическую значимость</i></p>	<p><i>продемонстрирована способность к пониманию основных процессов на рынке недвижимости, оценка некоторых факторов эффективности проектов разработки и реализации услуг на рынке недвижимости аргументирована и имеет некую практическую значимость</i></p>	<p><i>продемонстрирована некоторая способность к пониманию основных процессов на рынке недвижимости, дана несущественная оценка эффективности проектов разработки и реализации услуг на рынке недвижимости, аргументирована и имеет несущественную практическую значимость</i></p>	<p><i>продемонстрирована незначительная способность к пониманию основных процессов на рынке недвижимости, дана оценка очень небольшого количества факторов эффективности проектов разработки и реализации услуг на рынке недвижимости, не имеет практическую значимость</i></p>
--	--	--	---	---	--	---

<p><i>ПК-6</i>  <i>Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов недвижимости, проведения профессиональной оценки, подготовки проектной и технической документации по землеустройству и кадастрам</i></p>	<p>Знать основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости          Уметь использовать методы оценки объектов недвижимости          Владеть навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости</p>	<p>Степень проработки теоретических вопросов исследуемой темы и владения специальным терминологическим аппаратом, Владение методическим инструментарием проведения представления результатов исследования. Достаточность и глубина анализа практического материала</p>	<p><i>Доклад структурирован, Продемонстрировано свободное владение терминологическим аппаратом, существенно проработан ряд вопросов исследуемой тематики, глубина понимания проведенного анализа на высоком уровне.</i></p>	<p><i>Доклад структурирован, Продемонстрировано владение терминологическим аппаратом, проработан ряд вопросов исследуемой тематики, глубина понимания проведенного анализа на среднем уровне.</i></p>	<p><i>Доклад структурирован, Продемонстрировано некоторое владение терминологическим аппаратом, незначительно проработан ряд вопросов исследуемой тематики, глубина понимания проведенного анализа на низком уровне.</i></p>	<p><i>Доклад структурирован, Продемонстрировано слабое владение терминологическим аппаратом, не проработан ряд вопросов исследуемой тематики, глубина понимания проведенного анализа очень низком уровне.</i></p>
<p><i>ПК-7</i>  <i>Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства</i></p>	<p>Знать основные параметры качества процесса сервиса недвижимости          Уметь использовать при анализе проекта предоставления услуг на рынке недви-</p>	<p>Логичность и сбалансированность структуры работы, стиль и профессиональная грамотность изложения материала, Соответствие содержания выпускной квалификационной работы ее теме</p>	<p><i>Структура работы логична, сбалансирована, профессионально выстроена и соответствует теме исследования, отражает ключевые тенденции поддержания качества услуг на рынке недвижимости при сложившихся</i></p>	<p><i>Структура работы сбалансирована, профессионально выстроена и соответствует теме исследования, отражает некоторые ключевые тенденции поддержания качества услуг на рынке недвижимости при сложив-</i></p>	<p><i>Структура работы не совсем сбалансирована, профессионально выстроена, не совсем профессионально выстроена, соответствует теме исследования, отражает далеко не все тенденции поддержания качества услуг на рынке недви-</i></p>	<p><i>Структура работы не сбалансирована, профессионально не выстроена, относительно соответствует теме исследования, не отражает ключевых тенденций поддержания качества услуг на рынке недвижимости при сложившихся усло-</i></p>

	жимости механизма контроля их качества Владеть навыками разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости		<i>условиях</i>	<i>шихся условиях</i>	<i>жимости при сложившихся условиях</i>	<i>виях</i>
--	--	--	-----------------	-----------------------	---	-------------

#### 4.4. Примерные темы выпускных квалификационных работ

1. Бизнес-проекты предприятий сервиса в новых реалиях
  2. Государственное регулирование рынка недвижимости Российской Федерации
  3. Государственное регулирование сервисной деятельности в индустрии гостеприимства
  4. Значение сервиса в формировании лояльности и устойчивой конкурентоспособности
  5. Инвестиционные риски рынка недвижимости
  6. Информационное обеспечение системы управления недвижимостью
  7. Ипотечное кредитование как инструмент повышения эффективности работы строительных компаний
  8. Маркетинговые инструменты создания потребительской ценности субъектами рынка жилой недвижимости
  9. Особенности государственного регулирования рынка жилой недвижимости
  10. Особенности организации сбыта объектов жилой недвижимости на рынке России
  11. Особенности управления персоналом в строительной компании
  12. Особенности управления маркетинговой политики в организации сферы недвижимости
  13. Повышение деловой репутации предприятий в сфере управления недвижимостью
  14. Привлечение заемного капитала на рынок жилой недвижимости
  15. Развитие жилищной ипотеки в Республике Татарстан
  16. Развитие земельной ипотеки в России
  17. Развитие инновационных процессов в сфере коммерческой недвижимости
  18. Разработка антикризисной программы предприятия в сфере управления недвижимостью
  19. Разработка и экономическое обоснование инвестиционного проекта в сфере управления недвижимостью
  20. Современные тенденции и перспективы развития предприятий сервиса
  21. Современные тенденции и перспективы развития рынка недвижимости
  22. Современные тенденции развития рынка недвижимости в регионе
  23. Стратегия повышения эффективности управления коммерческой недвижимостью
  24. Управление имущественным комплексом
  25. Управление имуществом муниципальных образований
  26. Управление недвижимостью в субъектах Российской Федерации
  27. Управление объектом коммерческой недвижимости
  28. Управление организационными изменениями на предприятиях сферы управления недвижимостью
  29. Управление портфелем недвижимости
  30. Управление проектами в сфере недвижимости
  31. Управление рисками в агентстве недвижимости
  32. Управление рисками строительной компании
  33. Формирование деловых коммуникаций предприятий сферы управления недвижимостью
  34. Формирование конкурентных преимуществ фирмы в сфере управления недвижимостью
  35. Экономическая оценка использования коммерческой недвижимости в городе Казани
  36. Экономическое обоснование стратегических управленческих решений в сфере недвижимости
  37. Эффективность инвестиционной деятельности фирмы в сфере управления недвижимостью
- Приложение 2.

Оценочный лист по подготовке к сдаче и сдаче  
выпускной квалификационной работы для очной формы обучения

Приложение к протоколу  
заседания ГЭК от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Оценочный лист по подготовке к сдаче и сдаче выпускной квалификационной работы  
ФИО обучающегося \_\_\_\_\_

Шифр Направление (профиль) \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

1. Общая характеристика текста выпускной квалификационной работы и защиты  
выпускной квалификационной работы обучающегося (в том числе отзывы и рецензии)

2. Вопросы, заданные обучающемуся:

3. Характеристика ответов обучающегося

4. Критерии оценивания освоения компетенций при подготовке и защите выпускной  
квалификационной работы

Код компетенции	Расшифровка компетенции	Уровень освоения компетенции (подчеркнуть нужное)
ПК-5	способность к разработке процесса предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-6	способность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов недвижимости, проведения профессиональной оценки, подготовки проектной и технической документации по землеустройству и кадастрам	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-7	способность к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
Компетенции освоены в полном / не в полном объеме		

5. Оценка за подготовку к защите и защита ВКР

№ п/п	Предмет оценки	Балл
-------	----------------	------

1	Текст выпускной квалификационной работы	До 50
2	Защита выпускной квалификационной работы	До 50
<b>Общий балл</b>		До 100

Итоговая оценка за подготовку к защите и защиту выпускной квалификационной работы  
 \_\_\_\_\_ *(отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)*

ОСОБОЕ МНЕНИЕ (при наличии) указывается ФИО, подпись члена ГЭК, выразившего особое мнение, описывается содержание мнения)

---



---



---

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ГЭК

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

ЧЛЕНЫ ГЭК

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

Секретарь ГЭК

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

**Список литературы, необходимой для подготовки выполнению и защите выпускной квалификационной работы**

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки: Сервис недвижимости  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

**Основная литература:**

1. Бушенева, Ю. И. Как правильно написать реферат, курсовую и дипломную работы / Бушенева Ю.И. - Москва :Дашков и К, 2016. - 140 с.: ISBN 978-5-394-02185-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/415294> (дата обращения: 18.03.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Менеджмент: бакалаврская работа: Учебное пособие / Под общ. ред. С.Д. Резника. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2013. - 250 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-005583-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/318592> (дата обращения: 18.03.2020). – Режим доступа: по подписке.
3. Кравченко, Л. В. Практикум по Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access), PhotoShop: Учебно-методическое пособие / Кравченко Л.В., - 2-е изд., испр. и доп - Москва :Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 168 с.(Профессиональное обр.)ISBN 978-5-91134-656-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/478844> (дата обращения: 18.03.2020). – Режим доступа: по подписке.

**Дополнительная литература:**

1. Афанасьева, О. Г. Анализ деятельности коммерческого банка : методические указания к выполнению курсовой работы по дисциплине «Анализ деятельности коммерческого банка» для студентов, обучающихся по специальности «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» на очной и заочной формах обучения / О. Г. Афанасьева. - Чебоксары : ФГБОУ ВПО ЧГСХА, 2013. - 22 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/432041> (дата обращения: 18.03.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий: Учебное пособие / Гойхман О.Я. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 136 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-004998-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/472092> (дата обращения: 18.03.2020). – Режим доступа: по подписке.
3. Гелецкий, В. М. Реферативные, курсовые и выпускные квалификационные работы : учебно-методическое пособие / В. М. Гелецкий. - 2-е изд., перераб. и доп. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2011. - 152 с. - ISBN 978-5-7638-2190-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443230> (дата обращения: 18.03.2020). – Режим доступа: по подписке.

Приложение №4  
к программе государственного аттестационного испытания  
Б3.Б.02(Д) «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы»

**Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к выполнению и защите выпускной квалификационной работы, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки: Сервис недвижимости  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

1. Операционная система Microsoft office professional plus 2010, или Microsoft Windows 7 Профессиональная, или Windows XP (Volume License)
2. Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365, или Microsoft office professional plus 2010
3. Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC
4. Браузер Mozilla Firefox
5. Браузер Google Chrome
6. Kaspersky Endpoint Security для Windows
7. Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах. АО «Антиплагиат»
8. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM»
9. Электронная библиотечная система Издательства «Лань»
10. Электронная библиотечная система «Консультант студента»
11. Справочно-правовая система «Гарант»
12. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Макет отзыва руководителя выпускной квалификационной работы**

**ОТЗЫВ**

**руководителя о выпускной квалификационной работе  
обучающегося \_\_\_\_\_ группы \_\_ курса  
направления подготовки/специальности \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»  
профиля/специальности «\_\_\_\_\_»  
Институт управления, экономики и финансов**

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество обучающегося)

**Оценивание параметров текста выпускной квалификационной работы**

Параметр	Код компетенции	Уровень освоения компетенции (подчеркнуть)	Баллы	Оценка Руководителя (баллы)
1. Логичность и сбалансированность структуры	ПК-5	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	
2. Соответствие содержания выпускной квалификационной работы ее теме	ПК-6	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	
3. Степень проработки теоретических вопросов исследуемой темы и владения специальным терминологическим аппаратом	ПК-5	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	
4. Владение методическим инструментарием проведения и представления результатов исследования. Достаточность и глубина анализа практического материала	ПК-6	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	
5. Корректность и обоснованность выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в ходе выполнения выпускной квалификационной работы	ПК-5	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	
6. Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность и практическая значимость	ПК-6	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	



---

---

*Научный руководитель:*

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
ученая степень      должность

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
подпись      ФИО

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Макет рецензии на выпускную квалификационную работу**

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на выпускную квалификационную работу**  
**обучающегося \_\_\_\_\_ группы \_\_ курса**  
**направления подготовки/специальности \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»**  
**профиля/специальности «\_\_\_\_\_»**  
**Институт управления, экономики и финансов**

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество обучающегося)

**Оценивание параметров текста выпускной квалификационной работы**

Параметр	Код компетенции	Уровень освоения компетенции (подчеркнуть)	Баллы	Оценка Рецензента (в баллах)
1. Логичность и сбалансированность структуры	ПК-6	Высокий (5) Средний (4) Низкий (3) Ниже порогового (0-2)	до 5	
2. Степень проработки теоретических вопросов исследуемой темы и владения специальным терминологическим аппаратом	ПК-5	Высокий (5) Средний (4) Низкий (3) Ниже порогового (0-2)	до 5	
3. Владение методическим инструментарием проведения и представления результатов исследования. Достаточность и глубина анализа практического материала	ПК-5	Высокий (5) Средний (4) Низкий (3) Ниже порогового (0-2)	до 5	
4. Корректность и обоснованность выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в ходе выполнения выпускной квалификационной работы	ПК-7	Высокий (5) Средний (4) Низкий (3) Ниже порогового (0-2)	до 5	
5. Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность и практическая значимость	ПК-6	Высокий (5) Средний (4) Низкий (3) Ниже порогового (0-2)	до 5	
Средний балл за оценку всех компетенций (сумма баллов / количество компетенций)	x	Высокий (5) Средний (4) Низкий (3) Ниже порогового (0-2)	до 5	

Отмеченные достоинства \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

Отмеченные недостатки \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Заключение \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Рецензент \_\_\_\_\_

должность

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

подпись

ФИО

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Печать организации