

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



**Программа государственной итоговой аттестации
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы**

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2022

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. ВЫПОЛНЕНИЕ 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 «Выполнение 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 38.03.02 Менеджмент/ Управление организациями сферы услуг (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;
- Выполнение 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:

Шифр компетенции	Расшифровка проверяемой компетенции
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 угрозе и возникновении чрезвычайных

	ситуаций и военных конфликтов
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
УК-10	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-11	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управлеченческой теории;
ОПК-2	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем
ОПК-3	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;;
ОПК-4	Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций;
ОПК-5	Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.
ОПК-6	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ПК-1	Владеет навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов коллективного характера профессионального труда
ПК-2	Способен владеть методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций, устанавливать требования к стандартам деятельности в рамках конкретной профессиональной области..
ПК-3	Способен владеть навыками разработки, анализа и обоснования управленческих и финансовых стратегий организаций, моделирования планирования и прогнозирования их деятельности, направленных на формирование конкурентоспособных бизнес-моделей, технологических и продуктовых инноваций, принятию эффективных инвестиционных решений с учетом рыночных и специфических рисков
ПК-4	Способностью анализировать внутренние (внешние) факторы , оценивая вероятность возникновения юридических рисков в результате принимаемых решений предприятием
ПК-5	Способностью принимать решения и совершать экономическую деятельность в точном соответствии с нормами права и законодательством Российской Федерации
ПК-6	Готовностью принимать участие в организации юридического обеспечения бизнес-процессов организации
ПК-7	Способностью к проведению юридической экспертизы заключаемых сделок и договоров, заключаемых организацией
ПК-8	Способностью выявлять и осуществлять предупреждение экономических правонарушений в отношении организаций, выявлять и устранять причины, способствующие их совершению
ПК-9	Готовностью к правовому регулированию конкурентных правоотношений с другими предприятиями на рынке присутствия

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



**Программа государственной итоговой аттестации
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена**

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2022

1. Компетенции, освоение которых проверяется государственным экзаменом

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка проверяемой компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
УК-10	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
УК-11	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управлеченческой теории;
ОПК-2	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем
ОПК-3	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия
ОПК-4	Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций;;
ПК-1	Владеет навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов коллективного характера профессионального труда
ПК-3	Способен владеть навыками разработки, анализа и обоснования управленческих и финансовых стратегий организаций, моделирования планирования и прогнозирования их деятельности, направленных на формирование конкурентоспособных бизнес-моделей, технологических и продуктовых инноваций, принятию эффективных инвестиционных решений с учетом рыночных и специфических рисков
ПК-4	Владеть навыками экономического анализа критических факторов развития организаций сферы услуг, учитывая особенности рынка присутствия
ПК-5	Способен на практике использовать характерные для сферы услуг методы управления.

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 – тестовые задания, задачи, кейс. Тестирование проводится на компьютерах с применением ЦОР. Задачи и кейс выполняются в письменной форме. Экзамен состоит из 50 тестовых заданий, 3 задач и 1 кейса. Максимальное количество баллов за тестовое задание составляет 20 баллов, за задачу -10 баллов, за кейс – 50 баллов.

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

1. Основы менеджмента
2. Управление инновациями и инвестициями
3. Финансовый менеджмент
4. Маркетинг
5. Методы принятия управленческих решений
6. Управление персоналом
7. Безопасность жизнедеятельности
8. Физическая культура и спорт
9. Практика менеджмента сферы услуг
10. Управление социально-экономическим развитием
11. Управление спросом в различных отраслях услуг
12. Управление качеством предоставляемых услуг (на примере различных отраслей услуг)

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 «Управление организациями сферы услуг» 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	www.kpfu.ru
ЭБС «Знаниум»	www.znanium.ru
Федеральный образовательный портал	http://ecsocman.hse.ru/
Электронные книги: менеджмент и управление предприятием	http://www.aup.ru/
Платформа он-лайн образования	https://www.coursera.org/
Электронная юридическая библиотека	www.pravo.eup.ru

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: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2022

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. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ**
 - 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*
 - 4.4. ОЦЕНИВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ И ПОРТФОЛИО ОБУЧАЮЩЕГОСЯ**
 - 4.4.1. Процедура оценивания*
 - 4.4.2. Содержание оценочных материалов*
- 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

1. Соответствие компетенций проверяемым результатам обучения

Код и наименование компетенции	Проверяемые результаты обучения	Оценочное средство
УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>Знать природу деловых и межличностных конфликтов</p> <p>Уметь использовать эффективные способы минимизации негативного влияния конфликтов на деятельность предприятия</p> <p>Владеть психологическими и правовыми знаниями, используемыми в разрешении конфликтных ситуаций</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Управление персоналом»
УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>Знать основы теории и методики физического воспитания и спорта; уверенно трактует принципы и закономерности развития и совершенствования физических качеств</p> <p>Уметь поддерживать и развивать основные физические качества и выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной физической культуры</p> <p>Владеть: только умениями повышения двигательных и функциональных способностей, низким уровнем физической подготовленности, необходимым для поддержки процесса освоения профессиональных умений и навыков</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Физическая культура и спорт»
УК-8 - Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<p>Знать о современных теориях и практике обеспечения безопасности жизнедеятельности в условиях чрезвычайных ситуаций природного, техногенного и социального происхождения</p> <p>Уметь оценивать возможный риск появления локальных опасных и чрезвычайных ситуаций, применять своевременные меры по ликвидации их последствий</p> <p>Владеть законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»
УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	<p>Знать источники и способы привлечения персонала; технологии отбора, адаптации и стимулирования персонала</p> <p>Уметь применять на практике отдельные методы управления</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Управление персоналом»

	<p>персоналом: найм, увольнение, мотивация и стимулирование персонал</p> <p>Владеть</p> <p>использует отдельные инструменты реализации стратегии управления человеческими ресурсами</p>	
УК-10 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p>Знать</p> <p>возможные варианты увеличения доходов, оптимизации расходов личного (семейного) бюджета</p> <p>Уметь</p> <p>управлять средствами личного (семейного) бюджета.</p> <p>Осознает значимость и проблемы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями.</p> <p>Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями.</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Управление личными финансами»
УК-11 - Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	<p>Знать</p> <p>базовые принципы формирования личного (семейного) бюджета.</p> <p>Уметь</p> <p>применять методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей</p> <p>Владеть</p> <p>финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Финансовый менеджмент»
ОПК-1 - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управлеченческой теории;	<p>Знать базовые понятия и закономерности функционирования экономики на микроуровне</p> <p>Уметь интерпретировать экономические явления и процессы в соответствии с микроэкономическими категориями</p> <p>Владеть понятийным аппаратом современной микроэкономической теории</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Управление социально-экономическим развитием», «Основы менеджмента»
ОПК-2 - Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управлеченческих задач, с использованием современного инструментария и	<p>Знать основные математические модели принятия решений</p> <p>Уметь использовать математический язык и математическую символику при построении организационно-управленческих моделей</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Финансовый менеджмент»

интеллектуальных информационно-аналитических систем;	<p>Владеть математическим инструментарием для расчета средних величин, показателей вариации, экономических индексов, корреляции и регрессии, рядов динамики</p>	
ОПК-3 – Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	<p>Знать теоретические основы принятия управленческих решений Уметь принимать управленческие решения Владеть навыками принятия управленческих решений.</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Методы принятия управленческих решений»
ОПК-4 – Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций;	<p>Знать формы инновационного предпринимательства, содержание и структуру инновационного процесса Уметь анализировать факторы инновационной деятельности Владеть навыками самостоятельного анализа макроэкономической и конкурентной среды</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Маркетинг», «Управление инновациями и инвестициями» Блок 3. Кейс
ПК-1 – Владеет навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов коллективного характера профессионального труда	<p>Знать современные концепции бизнес-лидерства компаний Уметь анализировать лидерский потенциал компаний Владеет навыками диагностики лидерства -готовности к кооперации с коллегами, работе в коллективе</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Управление персоналом»
ПК-3 - Способен владеть навыками разработки, анализа и обоснования управленческих и финансовых стратегий организации, моделирования планирования и прогнозирования их деятельности, направленных на формирование конкурентоспособных бизнес-моделей, технологических и продуктовых инноваций, принятию эффективных инвестиционных решений с учетом рыночных и специфических рисков	<p>Знать сущность услуг и их место в экономической системе Уметь проводить анализ рынка услуг Владеть навыками построения эффективного управления организаций рынка услуг</p>	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Финансовый менеджмент», «Управление инновациями и инвестициями»
ПК-4 - Владеть навыками экономического анализа критических факторов развития организаций сферы услуг, учитывая особенности рынка присутствия	<p>Знать структуру сферы услуг Уметь определить особенности социально-значимых услуг Владеть навыками антикризисных предложений для конкретной организации сферы услуг</p>	Блок 2. Задачи Блок 3. Кейс
ПК-5 - Способен на практике использовать характерные для	Знать секторальную структуру социально-экономической	Блок 2. Задачи Блок 3. Кейс

сферы услуг методы управления.	системы Уметь Определить сходства общественного сектора с государственным и частно-предпринимательским Владеть навыками формулировки задач общественного сектора	
--------------------------------	---	--

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-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает основы организационного проектирования и порядка взаимодействия и подчинения	Знает принципы построения моделей межличностных коммуникаций в организации	Знает природу деловых и межличностных конфликтов	Знает Не знает природу деловых и межличностных конфликтов
	Умеет использовать эффективные способы командного взаимодействия	Умеет моделировать и оценивать систему деловых связей взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях).	Умеет использовать эффективные способы минимизации негативного влияния конфликтов на деятельность предприятия	Умеет Не использует эффективные способы минимизации негативного влияния конфликтов на деятельность предприятия
	Владеет современными методами анализа психологического климата в коллективе и таким образом предупреждать конфликтные ситуации	Владеет современными методиками разрешения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе;	Владеет психологическими и правовыми знаниями, используемыми в разрешении конфликтных ситуаций	Владеет Не владеет психологическими и правовыми знаниями, используемыми в разрешении конфликтных ситуаций
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Знает основы теории и методики физического воспитания и спорта; уверенно трактует принципы и закономерности развития и совершенствования физических качеств; равномерно распределять нагрузку с целью эффективного	Знает отдельные положения теории и методики физического воспитания и спорта; понимает принципы и закономерности развития и совершенствования физических качеств.	Знает основы теории и методики физического воспитания и спорта; уверенно трактует принципы и закономерности развития и совершенствования физических качеств	Знает Не знает основы теории и методики физического воспитания и спорта; уверенно трактует принципы и закономерности развития и совершенствования физических качеств

	выполнения профессиональной деятельности			
	Умеет самостоятельно поддерживать и развивать основные физические качества и выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной физической культуры; уметь оценивать физический потенциал для выполнения профессиональной деятельности.	Умеет с консультативной помощью педагога развивать основные физические качества и выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной физической культуры	Умеет поддерживать и развивать основные физические качества и выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной физической культуры	Умеет Не умеет поддерживать и развивать основные физические качества и выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной физической культуры
	Владеет большим личным опытом, умениями и навыками повышения двигательных и функциональных способностей, высоким уровнем физической подготовленности, необходимым для освоения профессиональных умений и навыков самостоятельной организации процесса подготовки к научно-исследовательской деятельности и процесса подготовки к промежуточной и итоговой аттестации;	Владеет умениями и навыками повышения двигательных и функциональных способностей, средним уровнем физической подготовленности, необходимым для ускорения освоения профессиональных умений и навыков; навыками анализа резерва краткосрочной и долгосрочной работоспособности;	Владеет только умениями повышения двигательных и функциональных способностей, низким уровнем физической подготовленности, необходимым для поддержки процесса освоения профессиональных умений и навыков.	Владеет Не владеет умениями повышения двигательных и функциональных способностей, низким уровнем физической подготовленности, необходимым для поддержки процесса освоения профессиональных умений и навыков.
УК-8 - Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды,	Знает принципы, правила и требования безопасного поведения и защиты в различных условиях и чрезвычайных ситуациях;	Знает государственную политику в области подготовки и защиты населения от опасных и чрезвычайных ситуаций;	Знает о современных теориях и практике обеспечения безопасности жизнедеятельности в условиях чрезвычайных ситуаций природного, техногенного и социального	Знает Не знает о современных теориях и практике обеспечения безопасности жизнедеятельности в условиях чрезвычайных ситуаций природного, техногенного и

обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Умеет использовать приобретенные знания, умения и навыки в своей профессиональной деятельности; уметь оказывать первую помощь пострадавшим	Умеет грамотно применять практические навыки обеспечения безопасности опасных ситуациях, возникающих трудовой деятельности повседневной жизни	Умеет оценивать возможный риск появления локальных опасных и чрезвычайных ситуаций, применять своевременные меры по ликвидации их последствий	социального происхождения
	Владеет понятийно-терминологическим аппаратом в области безопасности; навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды	Владеет требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности; способами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях	Владеет законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды	Владеет Не владеет законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды
УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Знает уверенно структуру и принципы функционирования системы управления персоналом, современные кадровые технологии	Знает подходы к формированию системы управления персоналом, сущность современных кадровых технологий	Знает источники и способы привлечения персонала; технологии отбора, адаптации и стимулирования персонала	Знает Не знает источники и способы привлечения персонала
	Умеет выбирать эффективные кадровые технологии при принятии управленических решений	Умеет принимать решения по развитию, оценке персонала, определять количественную потребность в персонале	Умеет применять на практике отдельные методы управления персоналом: найм, увольнение, мотивация и стимулирование персонал	Умеет Не умеет применять на практике отдельные методы управления персоналом: найм, увольнение, мотивация и стимулирование персонал

	Владеет системным подходом разработке реализации стратегии управления человеческими ресурсами к и	Владеет навыками разработки стратегии управления человеческими ресурсами и применяет их на практике	Владеет использует отдельные инструменты реализации стратегии управления человеческими ресурсами.	Владеет Не владеет отдельными инструментами реализации стратегии управления человеческими ресурсами.
УК-10 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Знает показатели, характеризующие состояние личных финансов	Знает финансовые продукты, предлагаемые для населения, их риски	Знает -возможные варианты увеличения доходов, оптимизации расходов личного (семейного) бюджета	Знает Не знает возможные варианты увеличения доходов, оптимизации расходов личного (семейного) бюджета
	Умеет анализировать финансовое состояние домашнего хозяйства	Умеет сравнивать и анализировать варианты инвестирования средств личного (семейного) бюджета, используя финансовую информацию, содержащуюся в официальных документах финансовых организаций	Умеет управлять средствами личного (семейного) бюджета	Умеет Не умеет управлять средствами личного (семейного) бюджета
УК-11 - Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Знает основные нормы права, регулирующие отношения в сфере противодействия коррупции	Знает основы действующего законодательства Российской Федерации, в том числе основные понятия и положения конституционного права, гражданского права, трудового права, уголовного права	Знает основные понятия, отражающие структуру правовой системы общества.	Знает Не знает основные понятия, отражающие структуру правовой системы общества
	Умеет находить, анализировать и использовать положения нормативно-правовых актов и иных источников права к тем или иным конкретным жизненным	Умеет использовать полученные знания в социальной действительности, учебном процессе и будущей профессиональной деятельности	Умеет выявлять сущность, характер и взаимодействие правовых явлений, анализировать их взаимосвязь с социально-экономической сферой общества	Умеет Не умеет выявлять сущность, характер и взаимодействие правовых явлений, анализировать их взаимосвязь с социально-экономической сферой общества

	ситуациям, имеющим правовое значение			
	Владеет навыками анализа нормативных правовых актов, регламентирующих сферу противодействия коррупции	Владеет навыками использования нормативных правовых актов, являющихся источниками конституционного, гражданского, трудового, административного и уголовного права, иных правовых документов в сфере противодействия коррупции	Владеет навыками поиска нормативных правовых актов, являющихся источниками конституционного, гражданского, трудового, административного и уголовного права, иных правовых документов в сфере противодействия коррупции	Владеет 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 - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управлеченческой теории	Знает сущность макроэкономической теории как исследовательской парадигмы современной экономики	Знает принципы рационального поведения потребителей и производителей как основных экономических агентов основные микроэкономические проблемы и методологические подходы к их описанию	Знает базовые понятия и закономерности функционирования экономики на микроуровне	Знает Не знает базовые понятия и закономерности функционирования экономики на микроуровне
	Умеет обобщать и анализировать экономическую информацию, полученную при построении простейших макроэкономических моделей	Умеет распознавать особенности различных моделей поведения отдельных экономических агентов на рынках в зависимости от сложившейся структуры собственности и рыночной структуры	Умеет интерпретировать экономические явления и процессы в соответствии с микроэкономическими категориями	Умеет Не умеет интерпретировать экономические явления и процессы в соответствии с микроэкономическими категориями

	Владеет методами и приемами изучения современных экономических явлений и процессов на макроуровне	Владеет навыками работы с оригинальными научными публикациями по микроэкономике	Владеет понятийным аппаратом современной микроэкономической теории	Владеет Не владеет понятийным аппаратом современной микроэкономической теории
ОПК-2 - Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управлеченческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем;	<p>Знает математический инструментарий, используемый для анализа результатов статистического наблюдения</p> <p>Умеет применять информационные технологии для решения управлеченческих задач</p>	<p>Знает математический инструментарий, используемый на различных этапы проведения статистического наблюдения</p> <p>Умеет обрабатывать эмпирические и экспериментальные данные</p>	<p>Знает основные математические модели принятия решений</p> <p>Умеет использовать математический язык и математическую символику при построении организационно-управленческих моделей</p>	<p>Знает Не знает основные математические модели принятия решений</p> <p>Умеет Не умеет использовать математический язык и математическую символику при построении организационно-управленческих моделей</p>
	Владеет практическим опытом решения типовых организационно-управленческих задач с помощью математических методов	Владеет математическим инструментарием для практического расчета и использования основных показателей социально-экономической статистики: статистики населения, рынка труда, национального богатства, издержек производства и обращения, показателей продукции основных отраслей экономики финансовой деятельности предприятий организаций	Владеет математическим инструментарием для расчета средних величин, показателей вариации, экономических индексов, корреляции и регрессии, рядов динамики	Владеет Не владеет математическим инструментарием для расчета средних величин, показателей вариации, экономических индексов, корреляции и регрессии, рядов динамики

ОПК-3 - Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;	Знает методы принятия и оценки эффективности управленческих решений, методы оценки риска управленческих решений	Знает методы принятия управленческих решений	Знает теоретические основы принятия управленческих решений	Знает Не знает теоретические основы принятия управленческих решений
	Умеет разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития организации	Умеет - выбирать методы принятия управленческих решений	Умет - принимать управленческие решения	Умеет Не умеет принимать управленческие решения
	Владеет методами формулирования и реализации стратегий и методами анализа отраслевых рынков в целях повышения конкурентоспособности организаций – участников этих рынков	Владеет методами организации выполнения решения	Владеет навыками принятия управленческих решений.	Владеет Не владеет навыками принятия управленческих решений.
ОПК-4 - Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций;	Знает условия реализации модели открытых инноваций	Знает требования к построению организационных структур инновационного предпринимательства	Знает формы инновационного предпринимательства, содержание и структуру инновационного процесса	Знает Не знает формы инновационного предпринимательства, содержание и структуру инновационного процесса
	Умеет анализировать программу маркетинговых коммуникаций	Умеет разделять продуктово-тематическое, технико-экономическое и объемно-календарное планирование инноваций	Умеет анализировать факторы инновационной деятельности	Умеет Не умеет анализировать факторы инновационной деятельности
	Владеет приемами выбора форм государственной поддержки	Владеет приемами обоснования содержания выполняемых	Владеет навыками самостоятельного анализа макроэкономической	Владеет Не владеет навыками самостоятельного анализа макроэкономической

	инновационной деятельности в сферах крупного, среднего и малого бизнеса	работ на различных этапах инновационного процесса	и конкурентной среды	и конкурентной среды
ПК-1 - Владеет навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управлеченческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов коллективного характера профессионального труда	Знает психологические методы регулирования взаимоотношений в коллективе в рамках управленческого труда	Знает основные теоретические положения и ключевые понятия психологии управления как науки;	Знает современные концепции бизнес-лидерства компаний	Знает Не знает современные концепции бизнес-лидерства компаний
	Умеет участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию	Умеет оперировать знаниями законов развития природы, общества и мышления в профессиональной деятельности	Умеет анализировать лидерский потенциал компаний	Умеет Не умеет анализировать лидерский потенциал компаний
	Владеет осуществлять деловое общение, публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации	Владеет методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Владеет навыками диагностики лидерства -готовности к коопeraçãoции с коллегами, работе в коллективе	Владеет Не владеет навыками диагностики лидерства -готовности к коопeraçãoции с коллегами, работе в коллективе
ПК-3 – Способен владеть навыками разработки, анализа и обоснования управлеченческих и финансовых стратегий организаций, моделирования планирования и прогнозирования их деятельности, направленных на формирование конкурентоспособных бизнес-моделей,	Знает теоретические основы стратегического менеджмента, процесс разработки и реализации стратегии организации, различные классификации стратегий, условия реализации стратегии и методы контроля за выполнением стратегии	Знает критерии инновационности, гипотезы возникновения инноваций, источники инновационных идей, виды инновационных сетей и кластеров;	Знает сущность услуг и их место в экономической системе	Знает Не знает сущность услуг и их место в экономической системе

<p>технологических и продуктовых инноваций, принятию эффективных инвестиционных решений с учетом рыночных и специфических рисков</p>	<p>Умеет применять методы разработки и реализации стратегии, выражать свое видение, замыслы, идеи и обеспечивать эффективную коммуникацию, обнаруживать воздействие внешнего окружения на определение целей и стратегии развития организаций, анализировать примеры практического применения стратегий на российских и зарубежных предприятиях, разрабатывать стратегию организации, используя инструментарий стратегического менеджмента</p>	<p>Умеет классифицировать инновации по их различным видам, проводить исследование практики реализации корпоративных стратегий инновационного развития</p>	<p>Умеет проводить анализ рынка услуг</p>	<p>Умеет Не умеет проводить анализ рынка услуг</p>
	<p>Владеет теоретические основы стратегического менеджмента, процесс разработки и реализации стратегии организации, различные классификации стратегий, условия реализации стратегии и методы контроля за выполнением стратегии</p>	<p>Владеет методами построения организационной структуры системы внутрифирменного планирования инноваций, методами формирования и реализации стратегии инновационного развития</p>	<p>Владеет навыками построения эффективного управления организаций рынка услуг</p>	<p>Владеет Не владеет навыками построения эффективного управления организаций рынка услуг</p>
<p>ПК-4 - Владеть навыками экономического анализа критических факторов развития организаций сферы услуг, учитывая</p>	<p>Знает Взаимосвязь государственного регулирования и целей развития социально-значимых услуг</p>	<p>Знает Особенности рыночного и нерыночного регулирования сферы услуг</p>	<p>Знает Структуру сферы услуг</p>	<p>Знает Не знает структуру сферы услуг</p>

особенности рынка присутствия	Умеет Определить эффективные инструменты стимулирования развития социально-значимых услуг	Умеет Определить перспективы развития рынка определенной отрасли	Умеет Определить особенности социально-значимых услуг	Умеет Не умеет определять особенности социально-значимых услуг
	Владеет Навыками использования инструментов рыночного регулирования на рынке деловых услуг	Владеет Навыками проектного управления в сфере услуг	Владеет Навыками антикризисных предложений для конкретной организации сферы услуг	Владеет Не владеет навыками антикризисных предложений для конкретной организации сферы услуг
ПК-5 - Способен на практике использовать характерные для сферы услуг методы управления	Знает Причины и факторы отождествления государственного и общественного сектора в Российской Федерации	Знает Организационно-правовые формы общественных организаций	Знает Секторальную структуру социально-экономической системы	Знает не знает секторальную структуру социально-экономической системы
	Умеет Определить специфику общественного сектора по отношению к государственному	Умеет Определить цели конкретной добровольной общественной организации	Умеет Определить сходства общественного сектора с государственным и частно-предпринимательским	Умеет не умеет определять сходства общественного сектора с государственным и частно-предпринимательским

3. Механизм формирования оценки за государственный экзамен

3.1. Механизм формирования оценки за государственный экзамен для обучающихся очной формы 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	Тестовые задания	20
Блок 2	Задачи	30

Блок 3	Кейс	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. Тестовые задания

4.1.1. Процедура оценивания

Тестовые задания предназначены для оценивания образовательных результатов по направлению подготовки. Для решения каждому обучающемуся предлагается 50 тестовых заданий. Все варианты тестовых заданий содержат одинаковый набор тестов по уровню сложности. На выполнение тестовых заданий отводится 60 минут.

Решение тестовых заданий осуществляется с помощью компьютерных средств. В каждом из предложенных тестовых заданий обучающийся должен выбрать один правильный вариант ответа. Каждое правильно выполненное тестовое задание оценивается в 0,4 балла. Максимальная оценка за решение тестовых заданий – 20 баллов.

4.1.2. Содержание оценочных материалов

Пример тестового задания

Тестовые задания по дисциплине «Основы менеджмента»

ОПК-1

1. Принять управленческое решение означает:

а) выявить симптомы управленческой проблемы;

б) разработать мероприятия по устранению причин проблемы;

в) выбрать из нескольких вариантов действий по устранению проблемы наиболее приемлемый;

г) заинтересовать исполнителей в реализации выбранного варианта действий.

2. Фирма испытывает финансовые проблемы, вследствие чего необходимо сокращение излишнего персонала. Какой вариант выберет руководство фирмы для того, чтобы максимальной учесть интересы работников? Имеются следующие варианты сокращения:

а) сократить 20 сотрудников: дополнительная прибыль 550 тыс. долл., убытки от персонала - 200 тыс. долл.;

б) сократить 30 сотрудников: дополнительная прибыль 450 тыс. долл., убытки от персонала - 100 тыс. долл.;

в) сократить 40 сотрудников: дополнительная прибыль 510 тыс. долл., убытки от персонала - 150 тыс. долл.;

г) сократить 50 сотрудников: дополнительная прибыль 600 тыс. долл., убытки от персонала - 300 тыс. долл.

3. Какую роль по Минцбергу играет менеджер, отвечающий за выбор информационных каналов, изучение информации о деятельности предприятия, выявление проблем и их причин?

а) представитель, главный руководитель;

б) лидер;

в) посредник, связующее звено;

г) приемник информации, аналитик;

д) распространитель информации, информатор;

е) председатель

ж) предприниматель;

з) устраняющий нарушения;

и) распределитель ресурсов.

4. Фирма реализует множество мелких, краткосрочных проектов, требующих участия многих

функциональных специалистов. Какая организационная структура целесообразна для этой фирмы?

- а) линейно-функциональная структура;
- б) дивизиональная продуктовая структура;
- в) дивизиональная потребительская структура;
- г) дивизиональная региональная структура;
- д) чистая проектная структура;
- е) смешанная проектная структура;
- ж) матричная структура.

5. Инновационная фирма работает в наукоемкой отрасли и вынуждена одновременно заниматься несколькими сложными проектами, количество и состав участников которых постоянно меняется. Какая организационная структура целесообразна для этой фирмы?

- а) линейно-функциональная структура;
- б) дивизиональная продуктовая структура;
- в) дивизиональная потребительская структура;
- г) дивизиональная региональная структура;
- д) чистая проектная структура;
- е) смешанная проектная структура;
- ж) матричная структура.

Тестовые задания по дисциплине «Методы принятия управленческих решений»

ОПК-3

6. Классической формой оценки экономической эффективности решения является:

- а) Сопоставление затрат и результатов в стоимостном выражении
- б) Сопоставление затрат и результатов в натуральном выражении
- в) Сопоставление объемов продаж и способов продаж.

7. При решении сложных задач со многими влияющими факторами для выбора оптимального решения используется:

- а) Математическое моделирование
- б) Расчеты экономической эффективности
- в) Опыт и экспертная оценка
- г) Интуитивная оценка..

8. Управленческое решение - это:

- а) результат анализа, прогнозирования, оптимизации, экономического обоснования и выбора альтернатив из множества вариантов достижения конкретной цели системы менеджмента
- б) это организационная функция и совокупность процессов создания, продвижения и предоставления продукта или услуги покупателям и управление взаимоотношениями с ними с выгодой для организации
- в) определение и удовлетворение человеческих и общественных потребностей

9. Под эффективностью решения понимают:

- а) степень полезности для лица принимающего решения предполагаемого (будущего) или действительно полученного в операции эффекта.
- б) разработка стратегии предприятия
- в) внедрение инноваций в практику деятельности предприятия
- г) это внедрённое новшество, обеспечивающее качественный рост эффективности процессов или продукции, востребованное рынком.

10. Известно, что на рынке товара А ежемесячно может быть реализовано 500 ед. этой продукции. Прибыль от продаж товара А 100 рублей. Ваша фирма производит товар Б. По данным маркетинговых исследований, можно реализовывать 400 ед. Прибыль от продажи товара Б составляет 200 рублей. Вы находитесь перед выбором более выгодного варианта решения: перепрофилировать производство на выпуск товара А (это мероприятие обойдется в 30000 \$) или производить товар Б (затраты в размере 20000 \$).

Задание: провести расчеты прибыльности; выбрать единственное решение.

- а) Выгодно производить товар А.
- б) Выгодно производить товар Б.

Тестовые задания по дисциплине «Управление персоналом»

ПК-1

11. Какая теория мотивации относится к процессуальным теориям?

- а) теория нужд А. Маслоу;
- б) теория ожидания В. Врума;
- в) теория приобретенных потребностей Д. МакКлеланда;
- г) теория существования, связи и роста К. Альдерфера;
- д) теория двух факторов Ф. Гецберга.

12. Расходы на обучение персонала, которые позволяют активизировать факторы эффективности, стоящие на стороне человеческой деятельности:

- а) инвестиции в развитие системы управления
- б) инвестиции в развитие технического процесса
- в) инвестиции в человеческий капитал
- г) инвестиции в развитие социальной инфраструктуры организации

13. В кризисной ситуации в организации более оправдано:

- а) использование гибкой занятости (в режиме неполного рабочего времени) в соответствии с имеющейся потребностью в человеческих ресурсах
- б) содержание излишней по отношению к текущей потребности производства численности персонала
- в) увольнение не полностью загруженного персонала всех профессиональных групп

ПК-3

14. К деструктивным формам поведения персонала в организации относится:

- а) соблюдение всех регламентов организации
- б) нарушение норм, предписаний, дисциплинарных рамок организации
- в) нарушение правил уличного движения за пределами предприятия
- г) нарушение правил игры при участии сотрудника организации в спортивных состязаниях

15. Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

- а) приспособление, уступчивость;
- б) уклонение;
- в) противоборство, конкуренция;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

16. Стабильность состава, поддержание между членами коллектива дружеских контактов, высокий уровень трудовой дисциплины и общественной активности выступают характерными признаками:

- а) психофизиологической адаптации
- б) профессиональной адаптации
- в) социально-психологической адаптации
- г) культурно-бытовой адаптации

Тестовые задания по дисциплине «Финансовый менеджмент»

ОПК-2

17. Какие из нижеперечисленных форм бухгалтерской отчетности являются источниками информации о величине чистых активов организации

- а) Бухгалтерский баланс
- б) Отчет о прибылях и убытках
- в) Отчет о движении капитала
- г) Отчет о движении денежных средств

18. Финансовые результаты компании в финансовой отчетности отражаются по:

- а) по кассовому методу
- б) по мере поступления платежей
- в) по методу начисления
- г) по фактическим затратам на реализацию продукции

19. В состав финансовой отчетности корпорации обязательно должен входить:

- а) отчет о закупках
- б) отчет о продажах
- в) прогноз инфляции

г) отчет о финансовых результатах

20. Информация финансовой отчетности должна:

- а) раскрывать статьи финансовой отчетности
- б) отражать методы учета статей отчетности
- в) быть сопоставима, проверяема и понятна.

ПК-3

21. Политика управления заемными источниками финансирования деятельности предприятия реального сектора экономики считается эффективным, если в результате привлечения заемных средств

- а) растет выручка
- б) увеличивается страховой запас сырьевых ресурсов во избежании перебоев поставок со стороны поставщиков;
- в) увеличивается собственный капитал предприятия

22. Стратегия (модель) финансирования, основанная на финансировании как постоянной, так и части сезонной (переменной) потребности в оборотных активах за счет долгосрочных источников, называется

- а) агрессивной
- б) консервативной
- в) хеджированной
- г) сезонной

23. Основным критерием эффективности управления оборотным капиталом служит достижение :

- а) компромисса между риском потери платежеспособности и финансовой устойчивостью
- б) оптимального соотношения производственного и коммерческого цикла
- в) оптимального соотношения между основным и оборотным капиталом
- г) компромисса между риском потери ликвидности и снижением экономической

эффективности

УК-11

24. Концепция информационной асимметрии предполагает, что

а) отдельные категории лиц могут обладать информацией, полностью отражающей историческую динамику цен на акции

б) отдельные категории лиц могут обладать информацией о корпорации, недоступной в равной степени остальным участникам рынка

в) первоочередное право на получение финансовой информации имеют корпоративные кредиторы

г) первоочередное право на получение финансовой информации имеют корпоративные стейкхолдеры

25. Основной информационной базой финансового менеджмента выступает:

- а) финансовый и управленческий учет;
- б) технологическая информация;
- в) оперативная информация;
- г) техническая информация.

26. Процесс принятия управленческих решений включает:

а) информационное и аналитическое обеспечение управления;
б) планирование, оперативное управление и контроль;
в) аналитическое обеспечение управления и контроль;
г) подбор необходимой информации, обработка и анализ информации, принятие решения на основе анализа информации

27. Некоторый товар подорожал в январе на 10% и в феврале ещё на 10%. На сколько процентов подорожал товар за два месяца?

- а) 21%
- б) 20%
- в) 22%
- г) 19%

28. Компания «ABC» применяет систему калькуляции себестоимости по переменным издержкам. На предстоящий год по смете переменные издержки установлены в размере 60%,

постоянные — 10% выручки от реализации продукта. Если «ABC» повысит цену реализации на 10%, но при этом сохранит постоянные и переменные издержки на единицу продукции и объем реализации неизменными, это приведет к тому, что вклад в прибыль (маржинальный доход):

- а) снизится на 2%,
- б) увеличится на 5%
- в) увеличится на 10%
- г) увеличится на 25%

29. Принцип признания дохода определяется в момент:

- а) поступления денежных средств от покупателей на счета предприятия
- б) отражения выручки в финансовой отчетности
- в) момент подписания договора с контрагентом о поставке продукции
- г) авансовых платежей покупателями

30. Компания должна формировать свою отчетность:

- а) методом начисления
- б) после выполнения своих обязательств
- в) методом поступления платежей
- г) методом взаимозачета активов и обязательств

31. Переменные затраты в расчете на единицу продукции:

- а) изменяются при изменениях в объеме выпускаемой продукции
- б) снижаются в результате роста объема выпускаемой продукции
- в) постоянны
- г) изменяются прямо пропорционально объему произведенной и реализованной продукции

Тестовые задания по дисциплине «Управление инновациями и инвестициями»

ПК-3

32. Какой вид лицензии предполагает полный отказ лицензиара от самостоятельного использования изобретения:

- а) неисключительная лицензия;
- б) исключительная лицензия;
- в) полная лицензия.

33. Выберите из списка элемент, который относится к субъектам инновационного рынка:

- а) патент;
- б) научно-технический прогресс;
- в) лицензия;
- г) фонды;
- д) физические лица (ученые и специалисты).

34. Выберите из списка элемент, который относится к субъектам инновационного рынка:

- а) патент;
- б) научно-технический прогресс;
- в) лицензия;
- г) университеты;
- д) фонды.

35. Стоимость лицензии составляет 15% от ожидаемой прибыли покупателя лицензии.

Среднегодовой выпуск продукции равен 10000 единиц. Цена единицы продукции 220 руб. Срок действия лицензии 7 лет. Период освоения предмета лицензии 1 год. Норма прибыли равна 25%.

Определить стоимость лицензии.

- а) 495 тыс. руб.;
- б) 500 тыс. руб.;
- в) 425 тыс. руб.

ОПК-4

36. Постоянные расходы по проектам А и В 600 000 руб., переменные расходы от планируемого годового объема продаж по проекту А 13%, по проекту Б – 24%, запланированный объем продаж на год по обоим проектам 720 000 руб. Возможное снижение спроса на продукцию по каждому проекту 15%. По исходным данным о двух проектах установить, какому риску подвергаются эти проекты и по какому из них возможны большие расходы

- а) проект А 67,56 тыс. руб., проект Б – 134,88 тыс. руб.;
- б) проект А 72,33 тыс. руб., проект Б – 124,77 тыс. руб.

37. Как называются рисковые фирмы, которые обычно создаются в областях предпринимательской деятельности, связанных с повышенной опасностью потерпеть убытки?

- а) аудиторские;
- б) лизинговые;
- в) венчурные;
- г) потребительские.

38. При реализации инновационного проекта неизвестен спрос на будущую продукцию. К какому виду рисков относится данная ситуация?

- а) финансовые риски;
- б) рыночные риски;
- в) инвестиционные риски.

Тестовые задания по дисциплине «Маркетинг»

ОПК-4

39. Маркетинг – это:

а) Система управления разработкой и продвижением товаров и услуг, обладающих ценностью для потребителя, производителя и общества в целом на основе комплексного анализа рынка

- б) Управление продажами
- в) Маркетинговые исследования
- г) Изучение потребителей
- д) Исследование рынка

40. Концепция совершенствования производства ставит объем продаж в зависимость от:

а) Цены на товар
б) Качества товара
в) Усилий по сбыту товара
г) Соответствия товара запросам потребителей и ожиданиям производителей
д) Соответствия товара запросам потребителей, ожиданиям производителей и интересам общества в целом

41. Концепция маркетинга ставит объем продаж в зависимость от:

а) Цены на товар
б) Качества товара
в) Усилий по сбыту товара
г) Соответствия товара запросам потребителей и ожиданиям производителей
д) Соответствия товара запросам потребителей, ожиданиям производителей и интересам общества в целом

42. Формируя сбытовую сеть для товаров потребительского назначения повседневного спроса, маркетолог должен отдать предпочтение каналам:

- а) Нулевого уровня
- б) Нулевого и первого уровня
- в) Нулевого первого и второго уровня
- г) Многоуровневым каналам

43. Распределительная система считается традиционной, если она включает:

а) Независимого производителя, одного или нескольких оптовиков и предприятия розничной торговли
б) Независимого производителя, одного или нескольких оптовиков и предприятия розничной торговли, работающих как единое целое
в) Две или несколько независимых компаний, объединивших свои ресурсы на временной или постоянной основе или создавших новую фирму
г) Два или более маркетинговых канала и преследует цели выхода на один или несколько потребительских сегментов

44. Что определяет ширина каналов распределения?

- а) количество посредников от производителя до потребителя
- б) полноту охвата товародвижения
- в) количество посредников на одном уровне звена
- г) качество каналов товародвижения

Тестовые задания по дисциплине «Физическая культура и спорт»

ОК-7

45. Спорт это:

- а) сфера деятельности человека, направленная на достижение максимального результата в соревнованиях;
- б) соревновательная деятельность людей для выявления победителя в спортивных соревнованиях;
- в) часть физической культуры, совокупность материальных и духовных ценностей для игровой и соревновательной деятельности.

46. Гибкость в большей степени развивается при занятиях:

- а) прыжками в длину;
- б) художественной гимнастикой;
- в) плаванием.

47. Количество игроков одной команды в баскетболе на площадке:

- а) 5;
- б) 6;
- в) 7.

Тестовые задания по дисциплине «Управление личными финансами»

УК-10

48. Вложения в какие финансовые инструменты застрахованы государством:

- а) вклады до 400 тыс. руб. на депозиты коммерческих банков – участников системы страхования вкладов
- б) вклады в государственные облигации и паи паевых инвестиционных фондов
- в) вклады в паи паевых инвестиционных фондов и на депозиты коммерческих банков

49. Являются ли паи паевых инвестиционных фондов ценной бумагой:

- а) нет
- б) зависит от размера пая
- в) да

Тестовые задания по дисциплине «Управление социально-экономическим развитием»

ОПК-1

50. Определите понятие: "Целостная система со своей структурой, функциями, связями с внешней средой, историей, культурой, условиями жизни населения, характеризующаяся высоким развитием, большим числом взаимосвязанных подсистем различных типов - это ..."

- а) территория государства;
- б) регион;
- в) экономический район;
- г) город.

51. Регионы, обладающие достаточным экономическим потенциалом, но в результате структурного кризиса, характеризующиеся устойчивым снижением производства и реальных доходов населения, относятся к

- а) депрессивным регионам;
- б) кризисным регионам;
- в) отстающим регионам;
- г) регионам особого стратегического значения.

Тестовые задания по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»

УК-8

52. Каким образом проводится сердечно-легочная реанимация пострадавшего?

а) Давление руками на грудину пострадавшего и искусственная вентиляция легких: вначале 30 надавливаний на грудину, затем 2 вдоха методом «Рот ко рту»

б) Искусственная вентиляция легких и давление руками на грудину пострадавшего: вначале 1 вдох методом «Рот ко рту», затем 15 надавливаний на грудину

в) Давление руками на грудину пострадавшего и искусственная вентиляция легких: вначале 5 надавливаний на грудину, затем 1 вдох методом «Рот ко рту»

53. По природе возникновения ЧС подразделяются на:

- а) природные, техногенные, экологические, биологические, антропогенные, социальные и комбинированные;
- б) преднамеренные и непреднамеренные;

в) взрывные, внезапные, скоротечные, плавные.

54. Вторым действием (вторым этапом) при оказании первой помощи является:

- а) предотвращение возможных осложнений
- б) устранение состояния, угрожающего жизни и здоровью пострадавшего
- в) правильная транспортировка пострадавшего

4.2. Блок 2. Задачи

4.2.1. Процедура оценивания

Вариант задач содержит 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-4)

Поступило предложение инвестировать средства в один из четырех проектов ресторанныго бизнеса. Оцените эффективность каждого из проектов с учетом условий, приведенных в таблице. Распределите проекты по степени эффективности.

Проекты	Сумма инвестиций	R	1 год	2 год	3 год	4 год
A	6450	11%	3600	3150	3000	2100
B	5300	10%	1000	1450	1300	1400
C	6200	11%	1000	2100	3000	4000
D	12030	13%	3800	3980	2400	2100

Задача 2. (ПК-5)

Проанализировать эффективность объем оказанных услуг

Услуги	Объем продаж на внутреннем рынке	Объем продаж на внешнем рынке	Общий объем продаж	Прибыль на внутреннем рынке	Прибыль на внешнем рынке	Общая прибыль	Рентабельность на внутреннем рынке	Рентабельность на внешнем рынке	Общая рентабельность
A	21730	56753		4700	7300				
B	20300	10358		9325	6123				
C	14900	300		2400	450				
D	14200	10020		420	700				
Итого									

Задача 3. (ПК-4, ПК-5)

В таблице приведены данные опроса потребителей по оценке сервисных услуг предприятия розничной торговли. Построить диаграмму Парето и произвести анализ факторов влияющих на мнение потребителей о качестве услуг. Дать рекомендации по улучшению качества сервисных услуг.

	Причины недовольства работой продавцов	Количество случаев
1	Другие причины	4
2	Невнимательность к покупателям	7
3	Неопрятный внешний вид	8
4	Медленная работа	11
5	Стремление продать любым способом	14
6	Нетактичное поведение	23

7	Неспособность дать нужную консультацию Итого:	37
---	---	----

4.3. Блок 3. Кейс

4.3.1. Процедура оценивания

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.

4.3.2. Содержание оценочных материалов

Пример кейса:

«Четыре насущные проблемы организации доставки еды и способы их решения»

Давайте проанализируем ситуацию на рынке доставки еды, описанную в допандемийный период и ответим на следующие вопросы исходя из реалий сегодняшнего дня:

Олег Сужаев, основатель системы автоматизации кафе и ресторанов Restik, рассказывает, какие ошибки чаще всего допускают игроки ресторанных рынков, которые только начинают осваивать рынок доставки еды

Услуга доставки еды на пике популярности, и теперь это не только привычные пицца и роллы. Россияне заказывают супы, горячее, десерты — абсолютно все, что предлагают рестораны.

Доставка — это удобный формат для занятых людей и дополнительный доход для бизнеса. Практически все заведения общепита пытаются сегодня внедрить ее у себя. И правильно делают: рынок доставки еды растет сегодня быстрее всей ресторанный отрасли, и эта тенденция сохранится в ближайшие годы.

Для некоторых предприятий формат еды на вынос очевидно уместен. Продукция кулинарии, например, большинством клиентов воспринимается именно именно так. Но если речь идет о ресторане в привычном понимании, то возможно ли там внедрить такую популярную услугу? Определенно да, но с учетом особенностей этой отрасли.

Основные трудности, связанные с организацией доставки еды из ресторанов, можно разделить на несколько групп.

1. Нарушение баланса между количеством заказов и численностью курьеров
Варианта два: много заказов и мало курьеров либо мало заказов и много не задействованного, но оплачиваемого персонала. Золотую середину найти могут не все.

Если доставка организована таким образом, что заказы принимаются, допустим, за сутки, эта проблема решается простым анализом количества заказов/адресов/блюд.

Если речь идет об экспресс-доставке, когда точное число заказов сложно предугадать, есть три пути решения проблемы.

Организовать сверхлокальную систему доставки. На практике это означает, что на одну точку приходится зона, внутри которой курьер может доставить до трех заказов и вернуться обратно за

один час. Среди сетевых ресторанов есть примеры, когда заведения довольно долго заходят в новый город и первое время их доставка охватывает только очень небольшие зоны, а клиенты, которые живут дальше, жалуются и тоже требуют привезти еду. Но зато у них нет проблемы несвоевременной доставки и еда не приезжает к клиентам холодной. Кроме того, такая схема логистики позволяет больше зарабатывать курьерам благодаря максимальной загруженности. Повысить средний чек. Для ресторана премиум-сегмента это самый подходящий способ решения проблемы. Процент от большей суммы заказа позволит наладить логистику или привлечь качественный аутсорсинг.

Организовать доставку через агрегаторы. Максимально актуальный путь для крупных городов, где заказов тысячи. Агрегаторы здесь не только разгружают службы доставки ресторанов в пиковые часы, но и приводят дополнительных клиентов, которые ими пользуются. Единственный нюанс: необходимо будет поделиться со службой процентом от заказа.

2. Неэффективная система доставки

Не менее распространенная проблема. Она включает несколько типичных ошибок.

Человеческий фактор. Эта проблема существует в любой сфере деятельности: неверно приняли заказ, были невежливы, курьер оказался неторопливым и т.п. Такая проблема, с одной стороны, самая распространенная, с другой — у нее самые понятные способы решения:

обучение персонала (каждый участник схемы должен иметь четкое представление обо всем процессе — и сотрудники call-центра, и повара, и упаковщики, и курьеры); автоматизация (замена ручного труда там, где это возможно, четко отлаженная работа этих систем).

Отсутствие единой системы управления всеми стадиями процесса. Разумеется, автоматизировать полностью весь процесс доставки невозможно. Работы не вытеснят поваров с кухни ресторана, а дроны пока не в состоянии без участия человека разносить еду по адресам.

Но каждое действие должно отображаться в единой системе. Call-центр обязан корректно вводить все 100% заказов, чтобы они были понятны и доступны работникам кухни. У курьеров должна быть точная информация о предстоящих маршрутах. Каждое изменение статуса конкретного заказа нужно своевременно доносить до всех участников процесса и т.п.

Иными словами, если меню изменилось, об этом должны знать не только повара. Если у курьера сломалась машина, это проблема не только других курьеров. Если клиенту обещали доставку за час, заказ нельзя начинать готовить только спустя 1,5 часа, даже если в зале аншлаг.

Отсутствие логиста. В эффективной схеме работы доставки большинство операций совершается именно через логиста. Этот специалист анализирует ситуацию с заказами, прогнозирует время доставки для каждого конкретного района города или конкретного заказа. Координация курьеров и актуальности действий кухни также его задача.

Отсутствие должного контроля на всех этапах. Это тоже распространенная проблема, как и человеческий фактор. Организовывать контроль рестораны, как правило, начинают после провала, когда репутация заведения уже не безупречная, а на сайте с десяток гневных отзывов о сервисе

доставки.

Что нужно контролировать:

сайт (его мало лишь сделать — необходимо следить и за четкой работой, и за актуальностью размещенной информации);

разговоры call-центра (хамство, некомпетентность и ошибки на этапе приема заказов необходимо выявлять и искоренять, то есть прослушивать разговоры, которые записываются, нужно на постоянной основе, а затем разбирать с сотрудниками);

своевременную смену статусов (если кухня приготовила блюдо, но поменяла статус заказа на «готов» только через полчаса, это будет означать, что еда остынет, курьер задержится, а клиент будет недоволен);

сроки (обработка заказа, его приготовление, передача курьеру, доставка — установленные нормативы должны соблюдаться, иначе для чего они);

перемещение курьеров (без этого невозможно прогнозировать время, когда они вернутся на точку, а значит спланировать дальнейшую работу).

3. Отсутствие работы по удержанию клиентов

Клиент должен возвращаться. Но даже идеально выполненный заказ не гарантия, что через неделю клиент захочет его повторить.

Поэтому, во-первых, нужно обратить внимание на ассортимент блюд. Пицца и роллы — это прекрасно, они лидеры на рынке доставки. Но один конкретный человек заказывает именно их в среднем раз в три—пять недель.

Во-вторых, необходимо работать с лояльностью: бонусные программы, накопительная система баллов за заказы, скидки и подарки за рекомендации, промокоды — все это мотивирует клиентов заказывать чаще.

4.Мошенничество

Вместе с рынком растет и число мошенничеств на нем. Наши пользователи часто делятся случаями, которые происходят примерно по одной схеме.

Мы называем это фейковым заказом: к примеру, мошенники звонят с номера телефона другого региона (как правило, но не обязательно) и заказывают еду в какое-либо государственное учреждение (например, говорят, что приехал высокопоставленный чиновник и просит купить дорогой алкоголь) или в гостиницу, где якобы проживают. Чаще всего заказ крупный, с большим количеством деталей. Во время его оформления мошенники указывают, чтобы курьер обязательно взял сдачу с пятитысячной купюры, а также просят оставить номер телефона курьера или водителя — якобы для уточнения заказа или маршрута. Затем злоумышленник связывается с курьером напрямую и просит купить что-либо в магазине и/или положить денег на телефонный счет. В итоге курьер тратит деньги, которые ему уже никто не вернет, а по указанному адресу никакого заказчика нет.

Что делать, если поступил сомнительный заказ?

Шаг 1: перезвонить в указанную организацию (гостиницу) и уточнить, действительно ли заказ сделали оттуда. Скорее всего, там подтвердят, что никто не заказывал еду.

Шаг 2: позвонить в курьерские службы города и узнать, были ли у них сегодня подобные случаи или нет.

Шаг 3: поделиться информацией с коллегами в соцсетях. Обратить внимание на номер телефона: мошенники, как правило, звонят из других регионов. Сейчас есть множество сайтов, на которых можно ввести номер и узнать, где он зарегистрирован. Наконец, необходимо проконсультировать курьеров, чтобы те не соглашались ни на какие дополнительные опции по запросу заказчика.

1. Какие проблемы, описанные в статье, оказались несущественными и почему? (ответ дать с точки зрения анализа поведения потребителей) (ПК-4)
2. Опишите структурные изменения на рынке доставки еды. (ОПК-4)
3. Какие элементы внешней среды оказывают основное влияние на этот рынок и в чем оно выражается? (ПК-5)

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 максимальн ых ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 71- 85% (средний уровень, хорошо) от максимальн ых ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 56- 70% (низкий уровень, удовлетворит ельно) от максимальны х ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 55% (ниже порогового уровня, неудовлетвори тельно) максимальных ставятся случае, если:
УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать основные аспекты межличностны х и групповых коммуникаций. Уметь применять методы командного взаимодействия	Блок1. Тестовые задания по дисциплине «Управление персоналом».	<i>Обучающийся дал верные ответы на все тестовые задания</i>	<i>Обучающийся дал верные ответы на два из трех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся дал верный ответ на один из трех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся не дал верные ответы на тестовые задания</i>
УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленно сти для обеспечения полноценной социальной и профессиональ ной деятельности	Знать нормы здорового образа жизни как основу для полноценной социальной и профессиональ ной деятельности. Уметь выбирать и использовать здоровьесберег ающие приемы физической культуры для укрепления организма в целях осуществления полноценной профессиональ ной и другой деятельности.	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Физическая культура и спорт»	<i>Обучающийся дал верные ответы на все тестовые задания</i>	<i>Обучающийся дал верные ответы на два из трех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся дал верный ответ на один из трех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся не дал верные ответы на тестовые задания</i>
УК-8 - Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональ ной деятельности безопасные условия жизнедеятельн	Знать теоретические и практические знания и навыки для обеспечения безопасных условий жизнедеятельно сти в бытовой и профессиональ ной сферах.	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Безопасност ь жизнедеятель ности»	<i>Обучающийся дал верные ответы на все тестовые задания</i>	<i>Обучающийся дал верные ответы на три из четырех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся дал верные ответы на два из четырех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся дал один или менее верных ответов на тестовые задания</i>

ости для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Уметь осуществлять оперативные действия по предотвращению чрезвычайных ситуаций и/или их последствий, в том числе при угрозе и возникновении военных конфликтов.					
УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Знать значимость и проблемы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями . Умеет содействовать успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями .	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Управление персоналом»	<i>Обучающийся дал верные ответы на все тестовые задания</i>	<i>Обучающийся дал верные ответы на два из трех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся дал верный ответ на один из трех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся не дал верные ответы на тестовые задания</i>
УК-10 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Знать базовые принципы формирования личного (семейного) бюджета. Умеет применять методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей. Использует финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски.	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Управление личными финансами»	<i>Обучающийся дал верные ответы на все тестовые задания</i>	<i>Обучающийся дал верные ответы на три из четырех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся дал верные ответы на два из четырех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся дал один или менее верных ответов на тестовые задания</i>
УК-11 -	Знать базовые	Блок 1.	<i>Обучающийся</i>	<i>Обучающийся</i>	<i>Обучающийся</i>	<i>Обучающийся</i>

Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	принципы и положения нормативно-правовых актов в сфере противодействия коррупции	Тестовые задания по дисциплине «Основы правоведения и противодействия коррупции»	<i>дал верные ответы на все тестовые задания</i>	<i>дал верные ответы на два из трех тестовых задания</i>	<i>дал верный ответ на один из трех тестовых задания</i>	<i>не дал верные ответы на тестовые задания</i>
ОПК-1 – Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	Знать термины, основные понятия, подходы, модели экономической, организационной и управленческой теорий в контексте решения задач управленческой деятельности. Умеет демонстрировать корректную постановку профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теории.	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Управление социально-экономическим развитием», «Основы менеджмента»	<i>Обучающийся дал верные ответы на все тестовые задания</i>	<i>Обучающийся дал верные ответы на два из трех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся дал верный ответ на один из трех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся не дал верные ответы на тестовые задания</i>
ОПК-2 – Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем;	Знать имеющуюся литературу, нормативные и правовые документы для решения управленческих задач. Умеет применять методы сбора, обработки и анализа данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современных цифровых технологий, воспринимает, анализирует, запоминает и передает информацию с использованием	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Финансовый менеджмент»	<i>Обучающийся дал верные ответы на все тестовые задания</i>	<i>Обучающийся дал верные ответы на два из трех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся дал верный ответ на один из трех тестовых задания</i>	<i>Обучающийся не дал верные ответы на тестовые задания</i>

	м цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источниками данными.					
ОПК-3 - Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;	Знает и обосновывает результаты решения стратегических и оперативных управленческих задач как в целом на уровне организации и ее подразделений, так и в отдельных функциональных областях менеджмента. Умеет производить оценку результатов анализа и оптимизации бизнес-процессов. Осуществляет оценку ожидаемых результатов и последствий организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости и реализации в условиях сложной и динамической среды	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Методы принятия управленческих решений»	<i>Обучающийся выполнил все задания, используя методы стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации</i>	<i>Обучающийся выполнил большую часть задания, используя методы стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации</i>	<i>Обучающийся выполнил половину задания, используя методы стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации</i>	<i>Обучающийся выполнил менее половины задания, используя методы стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации</i>
ОПК-4 - Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и	Знает основные методы идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации, выявляет и оценивает возможности развития организации и	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Маркетинг», «Управление инновациями и инвестициями» Блок 3. Кейс	<i>Обучающийся дал верные ответы на все тестовые задания</i> <i>Обучающийся выполнил все</i>	<i>Обучающийся дал верные ответы на два из трех тестовых задания</i> <i>Обучающийся выполнил все</i>	<i>Обучающийся дал верный ответ на один из трех тестовых задания</i> <i>Обучающийся выполнил все</i>	<i>Обучающийся не дал верные ответы на тестовые задания</i> <i>Обучающийся выполнил менее</i>

	организаций; бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций. Умеет осуществлять разработку бизнес-планов проектов, развития новых направлений деятельности и организаций.		задания, продемонстрировал самостоятельное проведение анализа рыночных возможностей и продемонстрировал разработку бизнес-планов и развития новых направлений деятельности и организаций	выполнил большую часть задания, продемонстрировал навыки самостоятельного проведения анализа рыночных возможностей и продемонстрировал навыки в области разработки бизнес-планов	выполнил половину задания, продемонстрировал навыки самостоятельного проведения анализа рыночных возможностей и продемонстрировал навыки в области разработки бизнес-планов	
ПК-1 - Владеет навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов коллективного характера профессионального труда	Знает современные концепции бизнес-лидерства компаний Применяет психологические методы регулирования взаимоотношений в коллективе в рамках управленческого труда; Моделирует и оценивает систему деловых связей взаимоотношений в организации и ее подразделениях (на разных уровнях).	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Управление персоналом»	Обучающийся дал верные ответы на все тестовые задания	Обучающийся дал верные ответы на три из четырех тестовых задания	Обучающийся дал верные ответы на два из четырех тестовых задания	Обучающийся дал один или менее верных ответов на тестовые задания
ПК-3 - Способен владеть навыками разработки, анализа и обоснования управленческих и финансовых стратегий организации, моделирования планирования и прогнозирования их деятельности, направленных на формирование	Знать особенности разработки, анализа и обоснования управленческих и финансовых стратегий организаций. Умеет оценивать эффективность инвестиционных решений, в том числе при внедрении инноваций, с учетом рыночных и специфических рисков.	Блок 1. Тестовые задания по дисциплине «Финансовый менеджмент», «Управление инновациями и инвестициями»	Обучающийся дал верные ответы на все тестовые задания	Обучающийся дал верные ответы на два из трех тестовых задания	Обучающийся дал верный ответ на один из трех тестовых задания	Обучающийся не дал верные ответы на тестовые задания

конкурентоспособных бизнес-моделей, технологических и продуктовых инноваций, принятию эффективных инвестиционных решений с учетом рыночных и специфических рисков	Использует инструменты моделирования и прогнозирования для решения профессиональных задач.					
ПК-4 - Владеть навыками экономического анализа критических факторов развития организаций сферы услуг, учитывая особенности рынка присутствия	Знает основные условия и факторы функционирования различных отраслей сферы услуг Умеет оценивать потенциальные возможности развития отраслей сферы услуг в зависимости от динамики рынка присутствия Владеет навыками оценки критических факторов развития отраслей сферы услуг и риск потери репутационного капитала компании	Блок Задачи Блок 3. Кейс	2. Обучающийся выполнил все задания, используя методы экономического анализа для развития организаций сферы услуг учитывая особенности рынка	Обучающийся выполнил большую часть задания, используя методы экономического анализа для развития организаций сферы услуг учитывая особенности рынка	Обучающийся выполнил половину задания, используя методы экономического анализа для развития организаций сферы услуг учитывая особенности рынка	Обучающийся выполнил менее половины задания, используя методы экономического анализа для развития организаций сферы услуг учитывая особенности рынка
ПК-5 - Способен на практике использовать характерные для сферы услуг методы управления.	Знать инструменты государственного и рыночного управления отраслями услуг, в том числе социально-значимыми услугами Умеет оценивать возможности и последствия использования методов	Блок Задачи	2. Обучающийся выполнил все задания, используя характерные для сферы услуг методы управления	Обучающийся выполнил большую часть задания, используя характерные для сферы услуг методы управления	Обучающийся выполнил половину задания, используя характерные для сферы услуг методы управления	Обучающийся выполнил менее половины задания, используя характерные для сферы услуг методы управления

	внутрикорпоративного управления	Блок 3. Кейс	<i>продемонстрировал самостоятельное использование инструментов государственного и рыночного управления отраслями услуг и оценивает возможные последствия использования данных методов</i>	<i>часть задания, продемонстрировал самостоятельное использование инструментов государственного и рыночного управления отраслями услуг и оценивает возможные последствия использования данных методов</i>	<i>половину задания, продемонстрировал самостоятельное использование инструментов государственного и рыночного управления отраслями услуг и оценивает возможные последствия использования данных методов</i>	<i>половины задания, не продемонстрировал самостоятельное использование инструментов государственного и рыночного управления отраслями услуг и оценивает возможные последствия использования данных методов</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

Код компетенции	Расшифровка компетенции	Уровень освоения компетенции (подчеркнутое нужное)
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Высокий Средний 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 угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Высокий Средний Низкий Ниже порогового

УК-10	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
УК-11	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-2	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем;.	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-3	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;.	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-4	Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности организаций;	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-1	Владеет навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов коллективного характера профессионального труда	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-3	Способен владеть навыками разработки, анализа и обоснования управленческих и финансовых стратегий организаций, моделирования планирования и прогнозирования их деятельности, направленных на формирование конкурентоспособных бизнес-моделей, технологических и продуктовых инноваций, принятию эффективных инвестиционных решений с учетом рыночных и специфических рисков	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-4	Владеть навыками экономического анализа критических факторов развития организаций сферы услуг, учитывая особенности рынка присутствия	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-5	Способен на практике использовать характерные для сферы услуг методы управления.	Высокий Средний Низкий Ниже порогового

5. Оценка за подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена

№ п/п	Оценочное средство	Балл
1.	Блок 1 Тестовые задания	До 20
2.	Блок 2 Задачи	До 30
3.	Блок 3 Кейс	До 50
Итоговый балл		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.)

(подпись)

(Фамилия И.О.)

(подпись)

(Фамилия И.О.)

(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: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2022

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: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – 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. - ISBN 978-5-16-011735-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/541911> (дата обращения: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

10. Лукасевич, И. Я. Инвестиции : учебник / И.Я. Лукасевич. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2017. — 413 с. - ISBN 978-5-16-105176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/614951> (дата обращения: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке..

11. Этрилл, П. Финансовый менеджмент и управлеченческий 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: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

12. Филатова Т.В. Финансовый менеджмент: Учеб. пособие. — Москва :ИНФРА-М, 2017. — 236 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-105646-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/762998> (дата обращения: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

13.Диянова, С. Н. Маркетинг сферы услуг: Учебное пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - Москва : Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 192 с. ISBN 978-5-9776-0240-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/326965> (дата обращения: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

14.Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А.В. Христофоров, И.В. Христофорова, А.Е. Суглобов [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф А.Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 159 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <http://new.znanium.com>]. — (Научная мысль). — <https://doi.org/10.12737/13266>. - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/774094> (дата обращения: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

15.Отраслевая структура современного менеджмента: Учебник / Под ред. М.М. Максимцова, В.Я. Горфинкеля. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 320 с. ISBN 978-5-9558-0166-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/214774> (дата обращения: 12.05.2022).. -

16. Казаков, С. П. Инновационная маркетинговая деятельность в сфере услуг: Учебное пособие / Казаков С.П. - Москва :ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 398 с.: - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/561271> (дата обращения: 12.05.2022)..

17. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А.В. Христофоров, И.В. Христофорова, А.Е. Суглобов [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф А.Е. Суглобова. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. - 159 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <http://new.znanium.com>]. - (Научная мысль). - <https://doi.org/10.12737/13266>. - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1008699> (дата обращения: 12.05.2022)

18.Шоул, Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд / Шоул Д., - 2-е изд. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 114 с.: ISBN 978-5-9614-5204-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/914165> (дата обращения: 12.05.2022). - Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Королев, В. И. Основы менеджмента: Учебное пособие / Всероссийская академия внешней торговли; Под ред. В.И. Королева. - Москва : Магистр: ИНФРА-М, 2017. - 624 с.ISBN 978-5-9776-0040-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/757804> (дата обращения: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

6. Соловьев, Б. А. Маркетинг: Учебник / Соловьев Б.А., Мешков А.А., Мусатов Б.В. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 336 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-003647-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/608883> (дата обращения: 12.05.2022). – 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, 2017. – 368 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-005703-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/881385> (дата обращения: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – 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: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

11.Зворыкина, Т. И. Техническое регулирование: сфера услуг: Учебное пособие / Т.И. Зворыкина, Н.А. Платонова. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. - 544 с.: ил.; . ISBN 978-5-98281-136-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/142511> (дата обращения: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

12.Неретина, Е. А. Управление взаимоотношениями с потребителями образовательных услуг в сфере высшего профессионального образования: Монография / Неретина Е.А., Соловьев Т.Г. - Москва :ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 156 с. (Научная мысль) ISBN 978-5-369-01359-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/462892> (дата обращения: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

- 13.Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-010354-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/485674> (дата обращения: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.
- 14.Диксон, М. Всегда ваш клиент: Как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг: Учебное пособие / Диксон М., Томан Н., Делиси Р. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 265 с.: ISBN 978-5-9614-5168-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/912585> (дата обращения: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.
15. Фокс, Д. Д. Как стать волшебником продаж: Правила привлечения и удержания клиентов / Фокс Д.Д., - 2-е изд. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 164 с.: ISBN 978-5-9614-4747-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/913765> (дата обращения: 12.05.2022). – Режим доступа: по подписке.
- 16.Влияние либерализации сферы услуг на производительность отрасли, экспорт и развитие. Эмпирические исследования в странах с переходной экономикой / под ред. Д.Г. Тарра. - М.: Весь Мир, 2012. - 216 с.: ISBN 978-5-7777-0539-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1012907> (дата обращения: 12.05.2022)..

Приложение №4

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

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

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2022

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



**Программа государственной итоговой аттестации
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы**

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) подготовки: Управление организациями сферы услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2022

1. Компетенции, освоение которых проверяется выпускной квалификационной работой

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

<i>Шифр компетенции</i>	<i>Расшифровка проверяемой компетенции</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-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
ОПК-5	способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.
ОПК-6	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ПК-2	Способен владеть методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций, устанавливать требования к стандартам деятельности в рамках конкретной профессиональной области.
ПК-6	Владеть навыками управления спросом и реализации клиентоориентированного подхода в организациях сферы услуг
ПК-7	Способен к внедрению актуальных для организаций сферы услуг бизнес-моделей, обеспечивающих эффективность осуществляемых бизнес-процессов, используя навыки количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений
ПК-8	Владеть навыками разработки стандартов и обеспечения качества производимых организацией услуг
ПК-9	Владеть навыками стратегического анализа, реализации инновационных проектов в сфере оказания услуг с целью обеспечения конкурентоспособности организации

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 помочь обучающемуся в выборе темы и разработке календарного графика работы;
- помогает ориентироваться в литературе по теме работы;
- оказывает помочь 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 помочь 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;
- критерий 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);
- критерий 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 иочно-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).

Зашита 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	www.kpfu.ru
ЭБС «Знаниум»	www.znanium.ru
Федеральный образовательный портал	http://ecsocman.hse.ru/
Электронные книги: менеджмент и управление предприятием	http://www.aup.ru/
Электронная юридическая библиотека	www.pravo.eup.ru
Система антиплагиат	www.kpfu.antiplagiat.ru

9. Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к защите и защиты 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 защиты 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.

ПРИЛОЖЕНИЯ

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
Центр бакалавриата Менеджмент

**Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации
Б3.Б.02(Д) – Выполнение и защита выпускной квалификационной
работы**

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2022

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
УК-1- Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>Знать принципы научного познания действительности, способен к критическому анализу знает места и роли человека в ней</p> <p>Уметь обнаружить универсальность законов самоорганизации для всех уровней материального мира, обобщает полученные знания на виды научной деятельности</p> <p>Владеть концептуальным подходом к анализу проблем и вариантов их решения</p>	Текст ВКР Защита ВКР
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>Знать базовые концепции принятия решений, в том числе связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации.</p> <p>Уметь быть способным правильно составлять устные и письменные сообщения в основных ситуациях социального и культурного взаимодействия</p> <p>Владеть правилами постановки проблемы выпускной квалификационной работы.</p>	Текст ВКР Защита ВКР
УК-4- Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>Знать основные правила орфографии и пунктуации русского языка на уровне, достаточном для повседневного взаимодействия</p> <p>Уметь анализировать исследуемую проблему, используя основы экономических знаний применительно к различным сферам деятельности.</p> <p>Владеть основными правилами современного русского языка и культуры речи, требования к речевому и языковому оформлению письменных и устных высказываний</p>	Текст ВКР Защита ВКР
УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>Знать даты важнейших исторических событий</p> <p>Уметь извлекать информацию из исторических источников</p> <p>Владеть навыками самостоятельного изучения исторических источников</p>	Текст ВКР
УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>Знать Теоретические основы лидерства возможности реализации лидерского поведения в условиях совершенствования организационных навыков</p> <p>Уметь выявлять резервы достижения лидерства в рыночной</p>	Текст ВКР Защита ВКР

	<p>среде</p> <p>Владеть научно-исследовательской деятельности, учитывая рекомендации научного руководителя и его непосредственное участие</p>	
ОПК-5 - способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ	<p>Знать понятия информационной и библиографической культуры.</p> <p>Уметь использовать технологии обработки текстовой информации.</p> <p>Владеть навыками работы с традиционными носителями информации.</p>	Текст ВКР Защита ВКР
ОПК-6 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	<p>Знать способы и методы защиты информации</p> <p>Уметь структурировать данные в зависимости от поставленных задач анализа, формулировать задачи бизнес-анализа</p> <p>Владеть методами и приемами решения задач коммерческой деятельности с учетом основных требований информационной безопасности</p>	Текст ВКР
ПК-2 - Способен владеть методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций, устанавливать требования к стандартам деятельности в рамках конкретной профессиональной области	<p>Знать цели и задачи в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций</p> <p>Уметь диагностировать и структурировать проблемы организации</p> <p>Владеть навыками постановки и решения проблем производственного менеджмента с позиций системного подхода</p>	Текст ВКР Защита ВКР
ПК-6 - Владеть навыками управления спросом и реализации клиентоориентированного подхода в организациях сферы услуг	<p>Знать основные теоретические проблемы, обсуждаемые в сфере охраны прав потребителей</p> <p>Уметь Выявлять потребности рынка применять технологии клиентоориентированного подхода в практике обслуживания клиентов</p> <p>Владеть навыками построения системы клиентоориентированного подхода</p>	Текст ВКР
ПК-7 - Способен к внедрению актуальных для организаций сферы услуг бизнес-моделей, обеспечивающих эффективность осуществляемых бизнес-процессов, используя навыки количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений	<p>Знать сущность, характеристики и виды бизнес-процессов в бизнес-моделях в различных отраслях услуг</p> <p>Уметь классифицировать и моделировать бизнес-процессы, согласно выбранной бизнес-модели</p> <p>Владеть навыками разработки цели и задач реорганизации бизнес-процесса в бизнес-модели в различных отраслях услуг, навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и</p>	Текст ВКР

	условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов	
ПК-8 - Владеть навыками разработки стандартов и обеспечения качества производимых организацией услуг	<p>Знать роль управления качеством при разработке и реализации стратегии организации</p> <p>Уметь проводить количественный и качественный анализ деятельности организации разрабатывать стратегические мероприятия по повышению качества</p> <p>Владеть навыками анализа, разработки и осуществления стратегии организации сферы услуг с учетом фактора качества</p>	Текст ВКР
ПК-9 - Владеть навыками стратегического анализа, реализации инновационных проектов в сфере оказания услуг с целью обеспечения конкурентоспособности организации	<p>Знать порядок разработки стратегии предприятия сферы услуг с целью адаптации его хозяйственной деятельности и системы управления к изменяющимся в условиях рынка внешним и внутренним факторам</p> <p>Уметь работать с базами данных правовой и экономической информации в сфере социального предпринимательства</p> <p>Владеть навыками по разработке бизнес-плана; инструментарием стратегического менеджмента, учитывая специфику предприятий сферы услуг, современными методами анализа конкурентной среды отрасли</p>	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)
УК-1	Характеризует и раскрывает принципы научного познания действительности в полном объеме, уверенно ориентируется в современной научной картине мира, способен к критическому анализу знает места и роли человека в ней	Описывает частично принципы научного познания действительности в полном объеме, уверенно ориентируется в современной научной картине мира, способен к критическому анализу знает места и роли человека в ней	Перечисляет и использует принципы научного познания действительности, способен к критическому анализу знает места и роли человека в ней	Не использует принципы научного познания действительности, способен к критическому анализу знает места и роли человека в ней
	Самостоятельно	Использует и может	Применяет	Не применяет

	применяет философские методы к анализу профессиональных и повседневных ситуаций	обнаружить универсальность законов самоорганизации для всех уровней материального мира, обобщает полученные знания на виды научной деятельности	отдельные понятия универсальности законов самоорганизации для всех уровней материального мира, обобщает полученные знания на виды научной деятельности	универсальность законов самоорганизации для всех уровней материального мира, обобщает полученные знания на виды научной деятельности
	Обладает современными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации с целью познания решения профессиональных задач	Демонстрирует большинство навыков концептуального подхода к анализу проблем и вариантов их решения	Владеет одним-двумя навыками концептуального подхода к анализу проблем и вариантов их решения	Не обладает навыками концептуального подхода к анализу проблем и вариантов их решения
УК-2	Характеризует методические подходы к основам постановки целей и задач ВКР	Называет и характеризует специфическую терминологию финансового менеджмента по теме исследования, объект и предмет исследования	Перечисляет некоторые базовые концепции принятия решений, в том числе связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации	Не указывает базовые концепции принятия решений, в том числе связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации
	Критически воспринимает, анализирует и оценивает достоверность измерений, полученных результатов, выводов и нести за них ответственность	Воспринимает, анализирует и оценивает литературу нормативно-методические материалы	Воспринимает, но не анализирует и использует базовые концепции финансового менеджмента, при выборе предмета и объекта исследования	Критически не воспринимает, не анализирует и не использует базовые концепции финансового менеджмента, при выборе предмета и объекта исследования
	Самостоятельно анализирует причинно-следственные связи и вырабатывает оптимальные управленические решения в аспекте рассматриваемой проблемы ВКР.	Анализирует причинно-следственные связи, пользуется методами анализа источников социально экономической информации: баз данных, журналов и прочее, раскрывающих тему ВКР	Анализирует правила постановки проблемы ВКР.	Не анализирует и не использует правила постановки проблемы ВКР.
УК-4	Самостоятельно использует основы правил орфографии и пунктуации русского языка на	Применяет основные наиболее употребительные грамматические явления,	Демонстрирует частичное применение основных правил орфографии и	Не использует основные правила орфографии и пунктуации русского языка на уровне, достаточном для

	уровне, достаточном для составления текстов и эффективной презентации своих идей в профессиональной, в том числе научной, коммуникации	характерные для повседневной и профессиональной речи	пунктуации русского языка на уровне, достаточном для повседневного взаимодействия	повседневного взаимодействия
	Самостоятельно составляет устные и письменные сообщения в основных социальных ситуациях и культурного взаимодействия	Использует основную аутентичную иноязычную (монологическую и диалогическую) речь на темы, ориентированные на выбранный профиль	Применяет базовые основы для построения монологической и диалогической речи с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального, официального и профессионального общения; понимать и интерпретировать факты страноведческого характера	Не применяет основы для построения монологической и диалогической речи с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального, официального и профессионального общения; понимать и интерпретировать факты страноведческого характера
	Самостоятельно использует основные правила орфографии и пунктуации языка на уровне, достаточном для составления текстов и эффективной презентации своих идей в профессиональной, в том числе научной, коммуникации	Использует наиболее употребительные грамматические явления, характерные для повседневной и профессиональной речи	Применяет базовые основные правила орфографии и пунктуации русского языка на уровне, достаточном для повседневного взаимодействия	Не применяет основные правила орфографии и пунктуации русского языка на уровне, достаточном для повседневного взаимодействия
УК-5	Понимает исторические термины, концепции	Понимает исторические понятия	Ориентируется в основных датах важнейших исторических событий	Слабо понимает даты важнейших исторических событий
	Грамотно и критически воспринимает и оценивает историческую информацию	Излагает тексты и анализирует историческую информацию	Излагает тексты и извлекать информацию из исторических источников	Излагает с трудом тексты и извлекать информацию из исторических источников
	Самостоятельно владеет навыками	Обладает приемами	Демонстрирует владение навыками	Не выражает своих мыслей и мнения в

	анализа причинно-следственных связей и выявления закономерностей в историческом развитии общества и экономики	исторического описания объяснения	и	самостоятельного изучения исторических источников	изучении исторических источников
УК-6	Самостоятельно использует современные инструменты достижения лидерства в условиях изменения параметров рыночной среды	Самостоятельно ставит условия достижения результативности деятельности и лидерских позиций		Затрудняется с построением теоретических основ лидерства, возможности реализации лидерского поведения в условиях совершенствования организационных навыков	Не строит теоретические основы лидерства, возможности реализации лидерского поведения в условиях совершенствования организационных навыков
	Владеет инструментами формирования лидерского поведения, реализуя траекторию саморазвития в течении жизни	Обладает навыками формирует лидерское поведение в рыночной среде	и	Демонстрирует владение и выявляет резервы достижения лидерства в рыночной среде	Не владеет навыками и выявляет резервы достижения лидерства в рыночной среде
	Владеет навыками диагностики и формирования лидерского поведения, навыками устойчивого достижения эффективных результатов деятельности	Обладает навыками исследования резервов потенциала конкурентоспособности в условиях значительных изменений рыночной среды	в	Демонстрирует навыки тестирования лидерского потенциала организации	Не владеет навыками тестирования лидерского потенциала организации
ОПК-5	Самостоятельно ставит задачи профессиональной деятельности, информационно-коммуникационные технологии	Участвует в процессе выбора вида и типов данных, формы их представления, сущность Knowledge Discovery in Databases и Data Mining		Участвует в процессе понятия информационной и библиографической культуры	Не строит процесс понятия информационной и библиографической культуры
	Самостоятельно умеет решать стандартные задачи коммерческой деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением	Организует и использует информационные технологии для решения поставленных задач	и	Реализует и использует технологии обработки текстовой информации	Не использует технологии обработки текстовой информации

	информационно-коммуникационных технологий			
	Самостоятельно демонстрирует методы и приемы решения задач коммерческой деятельности с учетом основных требований информационной безопасности	Использует навыки работы с информационными технологиями	Использует и демонстрирует навыки работы с традиционными носителями информации	Не использует навыки работы с традиционными носителями информации
ОПК-6	Характеризует и понимает структуру построения информационной системы организации и возможности ее реализации с помощью информационных технологий	Называет и характеризует большинство возможностей использования систем управления данными на предприятии	Указывает только основную структуру построения информационной системы организации	Не указывает основную структуру построения информационной системы организации
	Находит и ориентируется в типах и видах корпоративных информационных систем и в принципах современных информационных технологий использовать информационные технологии для решения поставленных задач	Находит и использует навыки анализа и выбора корпоративных информационных систем для профессиональной деятельности	Испытывает затруднения в самостоятельном ориентировании в типах и видах корпоративных информационных систем и принципах современных информационных технологий.	Не способен в самостоятельном ориентировании в типах и видах корпоративных информационных систем и принципах современных информационных технологий.
	Корректно использует теоретические знания о роли компьютерных систем управления информационными потоками на предприятиях, программными средствами, знаниями о работе с массивами данных, образующими информационные потоки предприятия	Корректно применяет принципы выбора информационных систем для предприятия в зависимости от профессиональной деятельности;	Испытывает затруднения в использовании корректных терминов в тексте ВКР	Не владеет корректным терминологическим аппаратом для написания текста ВКР
ПК-2	Корректно и самостоятельно использует основы	Использует большинство методов	Применяет основные нормы делового развития бизнеса и	Не использует нормы делового развития бизнеса и

	формирования и реализации стратегических решений в производственной сфере	проектирования и реструктуризации организаций и основных бизнес-процессов	предпринимательской деятельности	предпринимательской деятельности
	Самостоятельно применять на практике теоретические принципы, методы и модели менеджмента	Использует инструменты и методы СМК для принятия управленческих решений	Испытывает затруднения при диагностировании и структурировании проблем организации	Не диагностирует и структурирует проблемы организации
	Демонстрирует навыки и определяет требования к достижению высокого уровня качества в рамках операционной деятельности	Владеет навыками и способами количественной оценки и прогнозирования последствий управленческих решений	Испытывает затруднения при использовании навыков постановки и решения проблем производственного менеджмента с позиций системного подхода	Не обладает навыками постановки и решения проблем производственного менеджмента с позиций системного подхода
ПК-6	Понимает и использует факторы ценностного потребления и их влияние на спрос на рынках услуг особенности внедрения организационных, инноваций принципы клиентоориентированного управления конфигурациями оказываемых услуг в организации на основе долгосрочных прогнозов развития рынка	Понимает основные положения клиентоориентированности бизнеса	Испытывает затруднения в факторах клиентированного подхода в управлении организациями на рынке услуг	Не понимает факторы клиентированного подхода в управлении организациями на рынке услуг
	Самостоятельно и корректно анализирует эффективность маркетинговой политики в вопросах удовлетворенности спроса на рынке услуг применять технологии клиентоориентированного подхода в практике обслуживания	Использует самостоятельно, но не всегда корректно анализирует поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	Испытывает затруднения при выявлении потребностей рынка	Не понимает основные потребности рынка
	Владеет навыками управления критическими	Демонстрирует владение навыками предотвращения	Обладает некоторыми навыками	Не владеет Навыками предотвращения

	прецедентами и навыками использования системы совместной разработки процесса обслуживания целью максимального удовлетворения клиентов программными средствами управления взаимоотношениям и с клиентами	потребительских рисков при потреблении услуг	предотвращения потребительских рисков при потреблении услуг	потребительских рисков при потреблении услуг
ПК-7	Характеризует основы взаимосвязи эффективности бизнес-процессов и эффективности количественного и качественного анализа	Характеризует модели бизнес-процессов и методов реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций, согласно применяемой бизнес-модели знает технологию, методы и инструментальные средства проектирования бизнес-процессов	Характеризует функциональные основы эффективного управления предпринимательской деятельностью	Не характеризует функциональные с основы эффективного управления предпринимательской деятельностью
	Применяет и находит новые идеи в бизнесе с учетом рыночных возможностей, согласно выбранной бизнес-модели в различных отраслях услуг с учетом количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений выбирать модели организационных систем, анализировать их адекватность, проводить адаптацию моделей к конкретным задачам бизнес-	Применяет методы моделирования бизнес-процессов и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций, согласно применяемой бизнес-модели	Применяет методы оценки и классификации бизнес-процессов, согласно выбранной бизнес-модели	Не применяет методы оценки и классификации бизнес-процессов, согласно выбранной бизнес-модели

	плана			
	Обладает навыками обоснования и оценки (количественный и качественный анализ) возможных управлческих предпринимательских решений, согласно выбранной бизнес-модели в различных отраслях услуг, навыками руководства работой по экономическому планированию деятельности структурных подразделений организации сферы услуг, направленному на организацию рациональных бизнес-процессов в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов	Обладает навыками использования результатов анализа при внедрении бизнес-моделей	Обладает навыками формулировки идеи для реализации бизнес-процесса	Не обладает навыками формулировки идеи для реализации бизнес-процесса
ПК-8	Понимает роль потребителя в производстве услуг	Понимает взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт" в управлении качеством услуг	Понимает роль управления качеством при разработке и реализации стратегии организации	Не понимает роль управления качеством при разработке и реализации стратегии организации
	Применяет и разрабатывает институциональную систему качественного управления рынком услуг оценивать сходства и различий в модели управления качеством отраслей услуг	Применяет методы и монетизирует свойства услуг оценивать сходства и различий в модели управления качеством отраслей услуг	Применяет методы и внедряет модели качественного институционального развития рынка услуг оценивать сходства и различий в модели управления качеством отраслей услуг	Не применяет методы и не внедряет модели качественного институционального развития рынка услуг оценивать сходства и различий в модели управления качеством отраслей услуг
	Обладает навыками анализа и выявления ключевых факторов	Обладает навыками применения методических	Обладает навыками определения приоритетных целей государственных	Не обладает навыками определения приоритетных целей государственных услуг

	в обеспечении качества услуг	подходов к обеспечению качества услуг	услуг	
ПК-9	Понимает принципы принятия стратегических управлеченческих решений по результатам анализа	Понимает значение государственно-частного партнерства для власти и бизнеса, зарубежный опыт государственно-частного партнерства	Понимает понятие и принципы государственно-частного партнерства, область применения	Не понимает понятие и принципы государственно-частного партнерства, область применения
	Применяет и анализирует эффективность конкурентоспособности бизнес-проекта	Применяет и проводит мониторинг циклов развития услуг	Применяет и проводит интеграцию процессов управления услугами в рамках жизненного цикла	Не применяет и не проводит интеграцию процессов управления услугами в рамках жизненного цикла
	Обладает навыками диверсификации конкурентных преимуществ бизнес-проекта	Обладает навыками антикризисного реагирования	Обладает навыками мониторинга рынка конкурентной среды	Не обладает навыками мониторинга рынка конкурентной среды

3. Механизм формирования оценки за выпускную квалификационную работу

3.1. Механизм формирования оценки для обучающихся очной иочно-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 периодично 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 корректив 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 не менее 70 и не более 100 стр. без приложений. страниц машинописного текста (не считая приложений). Соотношение частей работы должно быть сбалансировано 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. Объем работы не раздут искусственно (слишком большие поля, шрифт и интервал, каждый параграф с новой страницы при большом количестве 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 рассматривать, 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 краткими, четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности работы. Результаты (выводы) исследования должны соответствовать поставленным 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.

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

4.3. Критерии оценивания выпускной квалификационной работы

Шифр и расшифровка 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:
Текст ВКР						
УК 1- Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать принципы научного познания действительно сти, способен к критическому анализу знает места и роли человека в ней Уметь обнаружить универсальность законов самоорганизации для всех уровней материального мира, обобщает полученные знания на виды научной деятельности Владеть концептуальным подходом к анализу проблем и вариантов их решения	Ответы на вопросы	Продемонстрировал свободное и системное владение терминологическим аппаратом, ответы на вопросы подробные, аргументированно отстаивает свою точку зрения	Применил навыки владения основной терминологией в рамках исследования, даны ответы на все вопросы без пояснения	Продемонстрированы неточности в использовании и терминологического аппарата в рамках исследования, даны ответы на отдельные вопросы с ошибками	Не продемонстрированы навыки использования терминологического аппарата в рамках исследования, , не даны ответы на вопросы
УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать	Знать базовые концепции принятия решений, в том числе связанных с операциями на мировых	Понимает базовые принципы постановки задач и выработки решений. Выбирает	Понимает и характеризует методические подходы к основам постановки целей и	Свободно анализирует и называет и характеризует специфическую терминологию финансового	Перечисляет некоторые базовые концепции принятия решений, в том числе связанных с	Не указывает базовые концепции принятия решений, в том числе связанных с операциями на

<p>оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>рынках в условиях глобализации. Уметь быть способным правильно составлять устные и письменные сообщения в основных ситуациях социального и культурного взаимодействия Владеть правилами постановки проблемы выпускной квалификационной работы.</p>	<p>оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>	<p>задач ВКР.</p>	<p>менеджмента по теме исследования, объект и предмет исследования</p>	<p>операциями на мировых рынках в условиях глобализации</p>	<p>мировых рынках в условиях глобализации</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>Знать основные правила орфографии и пунктуации русского языка на уровне, достаточном для повседневного взаимодействия Уметь анализировать исследуемую проблему, используя основы экономических знаний применительно к различным сферам деятельности. Владеть основными правилами современного русского языка и культуры речи, требования к речевому и языковому оформлению письменных и устных высказываний</p>	<p>Ответы на вопросы</p>	<p>Ответы на вопросы подробные, аргументированно отстаивает свою точку зрения</p>	<p>Даны ответы на все вопросы, не аргументирует свою позицию</p>	<p>Даны ответы на отдельные вопросы с ошибками</p>	<p>Не даны ответы на вопросы</p>

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>Знать даты важнейших исторических событий</p> <p>Уметь извлекать информацию из исторических источников</p> <p>Владеть навыками самостоятельного изучения исторических источников</p>	<p>Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом контекстах.</p> <p>Понимает необходимость восприятия и учета межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом контекстах.</p>	Понимает исторические термины, концепции	Понимает исторические понятия	Ориентируется в основных датах важнейших исторических событий	Слабо понимает даты важнейших исторических событий
УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>Знать Теоретические основы лидерства</p> <p>возможности реализации лидерского поведения в условиях совершенствования организационных навыков</p> <p>Уметь выявлять резервы достижения лидерства в рыночной среде</p> <p>Владеть научно-исследовательской деятельностью, учитывая рекомендации научного руководителя и его непосредственное участие</p>	<p>Адекватно оценивает временные ресурсы и ограничения и эффективно использует эти ресурсы.</p> <p>Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе.</p>	Самостоятельно использует современные инструменты достижения лидерства в условиях изменения параметров рыночной среды	Самостоятельно ставит условия достижения результативности деятельности и лидерских позиций	Затрудняется с построением теоретических основ лидерства, возможностями реализации лидерского поведения в условиях совершенствования организационных навыков	Не строит теоретические основы лидерства, возможности реализации лидерского поведения в условиях совершенствования организационных навыков

ОПК-5 - Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.	Знать понятия информационной и библиографической культуры. Уметь использовать технологии обработки текстовой информации. Владеть навыками работы с традиционным и носителями информации.	Понимает основные принципы работы с данными, применяет современный инструментарий анализа данных на базовом уровне, в т.ч. с использованием программирования, алгоритмизации и математических методов при решении задач анализа данных. Оценивает возможности и целесообразность использования цифровых технологий в деятельности организаций. Использует современные цифровые технологии и программные продукты для решения профессиональных задач.	Характеризует и понимает структуру построения информационной системы организации и возможност и ее реализации с помощью информационных технологий	Называет и характеризует большинство возможностей использования систем управления данными на предприятии	Указывает только основную структуру построения информационной системы организации
ОПК-6 - Способен	Знать способы и методы	Качество защиты	Продемонстрировал	Обучающийся показал	Затрудняется с Демонстрирует отсутствие

понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	защиты информации Уметь структурировать данные в зависимости от поставленных задач анализа, формулировать задачи бизнес-анализа Владеть методами и приемами решения задач коммерческой деятельности с учетом основных требований информационной безопасности	(полнота раскрытия темы, логичность, убедительность выводов, их обоснование)	корректное владение современными информационно-коммуникационными технологиями и для решения задач профессиональной деятельности, презентация выполнена качественно и полностью раскрывает тему работы	владение некоторыми информационно-коммуникационными технологиями для решения задач профессиональной деятельности, презентация раскрывает тему работы	использованием информационно-коммуникационными технологиями для решения задач профессиональной деятельности, презентация раскрывает отдельные положения работы	навыков работы с информационно-коммуникационными технологиями для решения задач профессиональной деятельности, презентация не раскрывает основные положения работы
ПК-2 - Способен владеть методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций, устанавливать требования к стандартам деятельности в рамках конкретной профессиональной области.	Знать цели и задачи в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций Уметь диагностировать и структурировать проблемы организации Владеть навыками постановки и решения проблем производственного менеджмента с позиций системного подхода	Понимает термины, основные понятия, подходы к принятию решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций, имеет представление о требованиях к стандартам в рамках конкретной профессиональной области	Корректно и самостоятельно использует основы формирования и реализации стратегических решений в производственной сфере	Использует большинство методов проектирования и реструктуризации организаций и основных бизнес-процессов	Применяет основные нормы делового развития бизнеса и предпринимательской деятельности	Не использует нормы делового развития бизнеса и предпринимательской деятельности
ПК-6 - Владеть навыками управления спросом и реализации клиентоориентированного подхода в организации	Знать основные теоретические проблемы, обсуждаемые в сфере охраны прав потребителей Уметь выявлять потребности	Знает основные факторы успешной реализации клиентоориентированного подхода в обслуживании	Понимает и использует факторы ценностного потребления и их влияние на спрос на рынках услуг особенности	Понимает и знает основные положения клиентоориентированности бизнеса	Испытывает затруднения в факторах клиентированного подхода в управлении организациям и на рынке услуг	Не понимает факторы клиентированного подхода в управлении организациями на рынке услуг

х сферы услуг	рынка применять технологии клиентоориентированного подхода в практике обслуживания клиентов Владеть навыками построения системы клиентоориентированного подхода	клиентов; Умеет управлять жалобами и потребительскими рисками Владеет навыками управления спросом на услуги в условиях нестабильной динамики рынков	внедрения организационных, инноваций принципы клиентоориентированного управления конфигурациями оказываемых услуг в организации на основе долгосрочных прогнозов развития рынка			
ПК-7 - Способен к внедрению актуальных для организаций сферы услуг бизнес-моделей, обеспечивающих эффективность осуществляемых бизнес-процессов, используя навыки количественного и качественного анализа информации при принятии управлена ских решений	Знать сущность, характеристики и виды бизнес-процессов в бизнес-моделях в различных отраслях услуг Уметь классифицировать и моделировать бизнес-процессы, согласно выбранной бизнес-модели Владеть навыками разработки цели и задач реорганизации бизнес-процесса в бизнес-модели в различных отраслях услуг, навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов	Понимает ключевые проблемы управления деятельностью в отраслях сферы услуг согласно выбранной бизнес-модели Оценивает эффективность осуществляемых бизнес-процессов, используя навыки количественного и качественного анализа, методы диагностики, моделирования форм МСБ на рынке услуг, Владеет технологиями бизнес-планирования и моделиров	Характеризует основы взаимосвязи эффективности бизнес-процессов и эффективности количественного и качественного анализа	Характеризует модели бизнес-процессов и методов реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций, согласно применяемой бизнес-модели знает технологию, методы и инструментальные средства проектирования бизнес-процессов	Характеризует функциональные основы эффективного управления предпринимательской деятельностью	Не характеризует функциональные с основы эффективного управления предпринимательской деятельностью

		ания бизнес- процессов в отраслях сферы услуг				
ПК-8- Владеть навыками разработки стандартов и обеспечени я качества производим ых организаци й услуг	Знать роль управления качеством при разработке и реализации стратегии организации Уметь проводить количественны й и качественный анализ деятельности организации разрабатывать стратегические мероприятия по повышению качества Владеть навыками анализа, разработки и осуществления стратегии организации сферы услуг с учетом фактора качества	Знает ключевые факторы обеспечени я качества услуг; Оценивает возможнос ти самого потребител я в достижени и показателе й качества обслужива ния; Владеет навыками оценки возможнос ти реализации стандартов обслужива ния	Понимает роль потребителя в производств е услуг	Понимает взаимосвязь и различие бизнес- моделей "услуга- продукт в управлении качеством услуг	Понимает роль управления качеством при разработке и реализации стратегии организации	Не понимает роль управления качеством при разработке и реализации стратегии организации
ПК-9 - Владеть навыками стратегичес кого анализа, реализации инновацион ных проектов в сфере оказания услуг с целью обеспечени я конкуренто способност и организаци и	Знать порядок разработки стратегии предприятия сферы услуг с целью адаптации его хозяйственной деятельности и системы управления к изменяющимс я в условиях рынка внешним и внутренним факторам Уметь работать с базами данных правовой и экономической информации в сфере	Понимает значение и методы проведения стратегичес кого анализа оптимальн ого управления ассортимен том услуг, управления жизненным циклом услуг и конкуренто способност ью организаци и; оценивает возможнос ти и	Понимает принципы принятия стратегичес ких управленчес ких решений по результатам анализа	Понимает значение государственно -частного партнерства для власти и бизнеса, зарубежный опыт государственно -частного партнерства	Понимает понятие и принципы государствен но-частного партнерства, область применения	Не понимает понятие и принципы государственно -частного партнерства, область применения

	социального предпринимательства Владеть навыками по разработке бизнес-плана; инструментарем стратегического менеджмента, учитывая специфику предприятий сферы услуг, современными методами анализа конкурентной среды отрасли	эффективность реализации инновационных проектов, в том числе, посредством форм государственно-частного партнерства Владеет навыками стратегического управления отраслями сферы услуг				
--	---	--	--	--	--	--

Защита ВКР

УК 1- Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать принципы научного познания действительности, способен к критическому анализу знает места и роли человека в ней Уметь обнаружить универсальность законов самоорганизации для всех уровней материального мира, обобщает полученные знания на виды научной деятельности Владеть концептуальным подходом к анализу проблем и вариантов их решения	Ответы на вопросы	Продемонстрировал свободное и системное владение терминологическим аппаратом, ответы на вопросы подробные, аргументировано отстаивает свою точку зрения	Применил навыки владения основной терминологией в рамках исследования, даны ответы на все вопросы без пояснения	Продемонстрированы неточности в использовании терминологического аппарата в рамках исследования, даны ответы на отдельные вопросы с ошибками	Не продемонстрированы навыки использования терминологического аппарата в рамках исследования, , не даны ответы на вопросы
УК-2 - Способен	Знать базовые концепции	Понимает базовые	Понимает и характеризует	Свободно анализирует	Перечисляет некоторые	Не указывает базовые

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>Знать основные правила орфографии и пунктуации русского языка на уровне, достаточном для повседневного взаимодействия</p> <p>Уметь анализировать исследуемую проблему, используя основы экономических знаний применительно к различным сферам деятельности.</p> <p>Владеть основными</p>	<p>Ответы на вопросы</p>	<p>Ответы на вопросы подробные, аргументированно отстаивает свою точку зрения</p>	<p>Даны ответы на все вопросы, не аргументирует свою позицию</p>	<p>Даны ответы на отдельные вопросы с ошибками</p>	<p>Не даны ответы на вопросы</p>

	правилами современного русского языка и культуры речи, требования к речевому и языковому оформлению письменных и устных высказываний					
УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивая и реализовывая траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать Теоретические основы лидерства возможности реализации лидерского поведения в условиях совершенствования организационных навыков Уметь выявлять резервы достижения лидерства в рыночной среде Владеть научно-исследовательской деятельности, учитывая рекомендации научного руководителя и его непосредственное участие	Адекватно оценивает временные ресурсы и ограничения и эффективно использует эти ресурсы. Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе.	Самостоятельно использует современные инструменты достижения лидерства в условиях изменения параметров рыночной среды при написании ВКР	Самостоятельно ставит условия достижения результативности деятельности и лидерских позиций при написании ВКР	Затрудняется с построением теоретических основ лидерства, возможности реализации лидерского поведения в условиях совершенствования организационных навыков при написании ВКР	Не строит теоретические основы лидерства, возможности реализации лидерского поведения в условиях совершенствования организационных навыков при написании ВКР
ОПК-5 - Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии	Знать понятия информационной и библиографической культуры. Уметь использовать технологии обработки текстовой информации. Владеть	Понимает основные принципы работы с данными, применяет современный инструмента рий анализа данных на базовом уровне, в	Характеризует и понимает структуру построения информационной системы управления данными на предприятии при написании ВКР	Называет и характеризует большинство возможностей использования систем управления данными на предприятии при написании ВКР	Указывает только основную структуру построения информационной системы организации при написании ВКР	Не указывает основную структуру построения информационной системы организации при написании ВКР

	и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.	навыками работы с традиционными носителями информации.	т.ч. с использованием программирования, алгоритмизации и математических методов при решении задач анализа данных. Оценивает возможности и целесообразность использования цифровых технологий в деятельности и организации. Использует современные цифровые технологии и программные продукты для решения профессиональных задач.	с помощью информационных технологий при написании ВКР		
ПК-2 - Способен владеть методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций, устанавливать требования к стандартам деятельности в рамках	Знать цели и задачи в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций Уметь диагностировать и структурировать проблемы организаций Владеть навыками постановки и решения проблем производственного	Понимает термины, основные понятия, подходы к принятию решений в управлении операционной (производственной) организаций, имеет представление о требованиях к стандартам в рамках	Корректно и самостоятельно использует основы формирования и реализации стратегических решений в производственной сфере при написании ВКР	Использует большинство методов проектирования и реструктуризации и реализации стратегических решений в производственной сфере при написании ВКР	Применяет основные нормы делового развития бизнеса и предпринимательской деятельности при написании ВКР	Не использует нормы делового развития бизнеса и предпринимательской деятельности при написании ВКР

конкретной профессио нальной области.	менеджмента с позиций системного подхода	конкретной профессио нальной области				
ПК-9 - Владеть навыками стратегичес кого анализа, реализации инновацион ных проектов в сфере оказания услуг с целью обеспечени я конкуренто способност и организаци и	Знать порядок разработки стратегии предприятия сферы услуг с целью адаптации его хозяйственно й деятельности и системы управления к изменяющим ся в условиях рынка внешним и внутренним факторам Уметь работать с базами данных правовой и экономическо й информации в сфере социального предпринима тельства Владеть навыками по разработке бизнес-плана; инструментар ием стратегическо го менеджмента, учитывая специфику предприятий сферы услуг, современным и методами анализа конкурентной среды отрасли	Понимает значение и методы проведения стратегичес кого анализа оптимально го управления ассортимент ом услуг, управления жизненным циклом услуг и конкурентос пособность ю организации ; оценивает возможност и и эффективно сть реализации инновацион ных проектов, в том числе, посредством форм государстве нно- частного партнерства Владеет навыками стратегичес кого управления отраслями сферы услуг	Понимает принципы принятия стратегичес ких управленчес ких решений по результатам анализа при написании ВКР	Понимает значение государственно -частного партнерства для власти и бизнеса, зарубежный опыт государственно -частного партнерства при написании ВКР	Понимает понятие и принципы государствен но-частного партнерства, область применения при написании ВКР	Не понимает понятие и принципы государственно -частного партнерства, область применения при написании ВКР

4.4. Примерные темы выпускных квалификационных работ

1. Характеристика современного рынка развития образовательных услуг
2. Управление системой охраны общественного здоровья

3. Формирование эффективной маркетинговой стратегии предприятия сферы услуг
4. Маркетинговая стратегия продвижения социально-значимых ценностей
5. Управление персоналом на предприятии сферы услуг
6. Развитие внутреннего туризма в условиях неустойчивости социально-экономической ситуации
7. Управление спортивно-зрелищными услугами в современных условиях
8. Развитие гостиничного бизнеса в субъекте Российской Федерации
9. Продвижение услуг на рынке креативных агентств
10. Оптимизация бизнес-процессов в компании сферы услуг
11. Управление услугами в сфере общественного здоровья
12. Развитие регионального рынка хостел-услуг
13. Исследование системы стимулирования персонала на примере предприятия гостиничного сервиса
14. Развитие услуг социального сервиса в регионе
15. Франчайзинг как механизм повышения эффективности предприятия в сфере услуг
16. Услуги физкультуры и спорта: специфика их развития в регионе
17. Развитие образовательных услуг в регионе
18. Государственное регулирование и поддержка детско-юношеского спорта в регионе
19. Лизинг недвижимости, его виды и развитие в Российской Федерации
20. Конкурентоспособность предприятия сферы услуг, пути её повышения в современных условиях
21. Разработка эффективной конкурентоспособной стратегии организации сферы деловых услуг
22. Управление эффективностью предоставления рекрутинговых услуг
23. Актуальность стратегии «голубого океана» в сфере социально-значимых услуг
24. Конкурентные стратегии сервисных компаний
25. Применение модели Майкла Портера «5 сил» в организации сферы услуг
26. Направления и развитие адаптационных услуг для участников специальной военной операции

27. Развитие социальных услуг для членов семей участников специальной военной операции
28. Информационные услуги и их развитие в регионе Российской Федерации
29. Аудиторские услуги: виды и перспективы развития
30. Консалтинговые услуги: роль в общественных отношениях
31. Региональные аспекты развития страхования
32. Роль реабилитации в интеграции людей, связанных со специальной военной операцией
33. Значение PR-услуг в создании конкурентоспособного имиджа организации сферы услуг
34. Влияние информационных услуг как фактора производства на общественное сознание
35. Функционирование и развитие социального предпринимательства в регионе

Приложение 2.

Оценочный лист по Выполнению и защите 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)
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-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 траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ОПК-5	Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ..	Высокий Средний Низкий Ниже порогового

ОПК-6	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-2	Способен владеть методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций, устанавливать требования к стандартам деятельности в рамках конкретной профессиональной области.	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-6	Владеть навыками управления спросом и реализации клиентоориентированного подхода в организациях сферы услуг	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-7	Способен к внедрению актуальных для организаций сферы услуг бизнес-моделей, обеспечивающих эффективность осуществляемых бизнес-процессов, используя навыки количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-8	Владеть навыками разработки стандартов и обеспечения качества производимых организацией услуг	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
ПК-9	Владеть навыками стратегического анализа, реализации инновационных проектов в сфере оказания услуг с целью обеспечения конкурентоспособности организации	Высокий Средний Низкий Ниже порогового

Компетенции освоены в полном / не в полном объёме

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
Общий балл		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.)

_____ (подпись)

_____ (Фамилия И.О.)

(подпись)

(Фамилия И.О.)

(подпись)

(Фамилия И.О.)

Секретарь ГЭК

(подпись)

(Фамилия И.О.)

Приложение №3

к программе государственного аттестационного испытания
Б3.Б.02(Д) «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы»

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

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2022

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: 18.03.2022). – 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: 18.03.2022). – 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: 18.03.2022). – 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: 18.03.2022). – 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: 18.03.2022). – 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: 18.03.2022). – 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: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2022

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»

Приложение №5

к программе

государственного аттестационного испытания

Б3.Б.02(Д) «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы»

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	УК-1	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	
2.Соответствие содержания выпускной квалификационной работы ее теме	УК-2	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	УК-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	ОПК-5	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	
	ОПК-6			
5.Корректность и обоснованность выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в ходе выполнения выпускной квалификационной работы	ПК-6	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	
	ПК-7			
6.Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность и практическая значимость	ПК-2	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	
7.Соответствие оформления выпускной квалификационной	ПК-9	Высокий (39-45) Средний (32-38)	до 45	

работы предъявляемым требованиям	ПК-8	Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)		
8.Соблюдение сроков предоставления научному руководителю	УК-4	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	
Средний балл за оценку всех компетенций (сумма баллов / количество компетенций)	x	Высокий (39-45) Средний (32-38) Низкий (25-31) Ниже порогового (0-24)	до 45	

Отмеченные достоинства:

Отмеченные недостатки:

Заключение:

Научный руководитель:

_____ / _____ /
подпись ФИО

« » 20 Г.

Приложение №6

к программе государственного аттестационного испытания
Б3.Б.02(Д) «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы»

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	УК-1	Высокий (5) Средний (4) Низкий (3) Ниже порогового (0-2)	до 5	
	УК-2			
2.Степень проработки теоретических вопросов исследуемой темы и владения специальным терминологическим аппаратом	УК-4	Высокий (5) Средний (4) Низкий (3) Ниже порогового (0-2)	до 5	
	УК-5			
	УК-6			
3.Владение методическим инструментарием проведения и представления результатов исследования. Достаточность и глубина анализа практического материала	ОПК-5	Высокий (5) Средний (4) Низкий (3) Ниже порогового (0-2)	до 5	
	ПК-6			
4.Корректность и обоснованность выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в ходе выполнения выпускной квалификационной работы	ОПК-6	Высокий (5) Средний (4) Низкий (3) Ниже порогового (0-2)	до 5	
	ПК-2			
	ПК-8			
5.Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность и практическая значимость	ПК-7	Высокий (5) Средний (4) Низкий (3) Ниже порогового (0-2)	до 5	
	ПК-9			
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

