

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



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
Д.А. Гаурский  
"31" 08 2019 г.

**Программа государственной итоговой аттестации**

Направление подготовки / специальность: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки / специализация: Сервис  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2019

## Содержание

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

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

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

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

- Приложение №1. Фонд оценочных средств
- Приложение №2. Оценочный лист сдачи государственного экзамена для обучающихся очной формы обучения
- Приложение №3. Список литературы, необходимой для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена
- Приложение №4. Перечень информационных технологий, используемых для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

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

1. Компетенции, освоение которых проверяется выпускной квалификационной работой
2. Объем выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в зачетных единицах и часах
3. Цели, принципы и этапы подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы
  - 3.1. Цели и принципы подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы
  - 3.2. Этапы и сроки выполнения выпускной квалификационной работы
4. Темы выпускных квалификационных работ
5. Фонд оценочных средств по подготовке к защите и защита выпускной квалификационной работы
6. Методические рекомендации по подготовке к защите и защита выпускной квалификационной работы

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

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

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

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

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

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

Приложение № 1. Фонд оценочных средств

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

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

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

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

Приложение №6. Макет рецензии на выпускную квалификационную работу.

## 1. Общие положения

Настоящая программа разработана в целях организации и проведения государственной итоговой аттестации по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 *Сервис(Сервис)* (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:

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка проверяемой компетенции</b>
<i>Универсальные компетенции (УК)</i>	
<i>УК-1</i>	<i>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</i>
<i>УК-2</i>	<i>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i>
<i>УК-3</i>	<i>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i>
<i>УК-4</i>	<i>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i>
<i>УК-5</i>	<i>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</i>
<i>УК-6</i>	<i>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</i>
<i>УК-7</i>	<i>. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</i>

УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
<i>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</i>	
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
<i>Профессиональные компетенции (ПК)</i>	
ПК-1	Готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий избранной сферы профессиональной деятельности
ПК-2	Способность к диверсификации сервисной деятельности в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, выбора оптимальной организационно-правовой формы ведения бизнеса
ПК-3	Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий
ПК-4	Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем
ПК-5	Готовность к разработке процесса предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий
ПК-6	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов недвижимости, проведения профессиональной оценки, подготовки проектной и технической документации по землеустройству и кадастрам
ПК-7	Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства
ПК-8	Готовность разработки, внедрения и контроля совокупности технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов гостиничного предприятия, эффективности работы функциональных подразделений

<i>ПК-9</i>	<i>Готовностью к анализу динамики развития индустрии гостеприимства, к разработке гостиничного и туристического продуктов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, формированию пакета услуг в соответствии с требованиями развития индустрии гостеприимства</i>
<i>ПК-10</i>	<i>Способностью к разработке адаптационной модели управления индустрией гостеприимства и гостиничным бизнесом, проектирования соответствующих сервисных процессов</i>

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



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
Д.А. Гаурский  
"31" "08" 2020 г.

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

Направление подготовки / специальность: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки / специализация: Сервис  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2019

## 1. Компетенции, освоение которых проверяется государственным экзаменом

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

<i>Шифр компетенции</i>	<i>Расшифровка проверяемой компетенции</i>
УК-1	<i>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</i>
УК-2	<i>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i>
УК-3	<i>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i>
УК-4	<i>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i>
УК-5	<i>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</i>
УК-6	<i>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</i>
УК-7	<i>Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</i>
УК-8	<i>Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</i>
ОПК-1	<i>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</i>
ОПК-2	<i>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</i>
ОПК-3	<i>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i>
ОПК-4	<i>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</i>
ОПК-5	<i>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</i>
ОПК-6	<i>Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</i>
ОПК-7	<i>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</i>

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

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

Из них:

20 часов отводится на обзорные лекции;

9 часов отводится на контроль самостоятельной работы (КСР);

79 часов отводится на самостоятельную работу.



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

Государственный экзамен проводится в письменной форме и включает в себя три типа заданий – письменный ответ на вопросы по билетам, задачи, кейс. Экзаменационный билет включает в себя 3 вопроса для ответа, 3 задачи и 1 кейс. Максимальное количество баллов за ответы на вопросы по билету составляет 20 баллов, за задачи - 30 баллов, за кейс – 50 баллов.

Максимальное количество баллов за государственный экзамен - 100 баллов.

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

1. *Сервисная деятельность*
2. *Сервисный менеджмент*
3. *Маркетинг в сервисе*
4. *Финансовый менеджмент*
5. *История сервиса: ключевые теории обслуживания*
6. *Государственно-частное партнерство в практике бизнеса*
7. *Основы правоведения и противодействия коррупции*
8. *Безопасность жизнедеятельности*
9. *Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях*
10. *Государственное регулирование сервисных отраслей*
11. *Рынок недвижимости. Основы управления недвижимостью*
12. *Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства*
13. *Управление спросом на услуги сервисных компаний*
14. *Управление качеством услуг отраслей сервиса*
15. *Физическая культура*

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

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

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

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

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

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

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

Залогом успешной сдачи экзамена являются систематические, добросовестные занятия обучающегося на протяжении всего периода обучения. Однако это не исключает необходимости специальной работы непосредственно перед сдачей экзамена. Специфической

задачей в этот период является повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение обучения. Начинать повторение рекомендуется за месяц-полтора до начала экзамена.

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

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

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

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

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

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

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

Наименование Интернет-ресурса	URL
Портал КФУ	<a href="http://www.kpfu.ru">www.kpfu.ru</a>
ЭБС «Знаниум»	<a href="http://www.znanium.ru">www.znanium.ru</a>
Федеральный образовательный портал	<a href="http://ecsocman.hse.ru">http://ecsocman.hse.ru</a>
Электронные книги: менеджмент и управление предприятием	<a href="http://www.aup.ru">http://www.aup.ru</a>
Платформа он-лайн образования	<a href="https://www.coursera.org">https://www.coursera.org</a>
Электронная юридическая библиотека	<a href="http://www.pravo.eup.ru">www.pravo.eup.ru</a>
Электронные книги по тематике «Управление недвижимостью»	<a href="https://avidreaders.ru/genre/nedvizhimost/">https://avidreaders.ru/genre/nedvizhimost/</a>
Электронная библиотека, бизнес-книги жанра «недвижимость»	<a href="https://iknigi.net/filtr-po-knigam/zhanr/недвижимость">https://iknigi.net/filtr-po-knigam/zhanr/недвижимость</a>
Электронная библиотека Руконт, блок «индустрия гостеприимства»	<a href="https://rucont.ru/collections/5488">https://rucont.ru/collections/5488</a>
Корпорация универсальных научных библиотек	<a href="http://korunb.nlr.ru/">http://korunb.nlr.ru/</a>

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

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

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

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

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

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

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

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

## ПРИЛОЖЕНИЯ

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

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки: Сервис  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Приложение №1  
к программе государственного аттестационного испытания  
БЗ. 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 по государственному аттестационному испытанию**

БЗ. 01(Г) – Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Сервис

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

# СОДЕРЖАНИЕ

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

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

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

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

### 4.1. Блок 1. ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ БИЛЕТЫ

#### *4.1.1. Процедура оценивания*

#### *4.1.2. Содержание оценочных материалов*

### 4.2. Блок 2. ЗАДАЧИ

#### *4.2.1. Процедура оценивания*

#### *4.2.2. Содержание оценочных материалов*

### 4.3. Блок 3. КЕЙС

#### *4.3.1. Процедура оценивания*

#### *4.3.2. Содержание оценочных материалов*

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

## 1. Соответствие компетенций проверяемым результатам обучения

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

<p>социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>деятельности</p> <p>Уметь учитывать культуру потребления сервисных услуг в процессе обслуживания</p>	<p>сервиса: ключевые теории обслуживания») Блок 3. Кейс</p>
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Владеть навыками управления временем при принятии управленческих решений</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисный менеджмент») Блок 3. Кейс</p>
<p>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>Уметь распределять нагрузку при подготовке к итоговой аттестации</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»)</p>
<p>УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>	<p>Владеть навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности», «Основы правоведения и противодействия коррупции»)</p>
<p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>	<p>Знать основные новации сервисного обслуживания</p> <p>Уметь анализировать эффективность применения новаций</p> <p>Владеть навыками внедрения инноваций в сервисе</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисная деятельность») Блок 3. Кейс</p>



<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>Знать основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности</p> <p>Уметь применять методы практического анализа эффективности процессов управления</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисный менеджмент», «История сервиса: ключевые теории обслуживания», «Государственно-частное партнерство в практике</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Владеть навыками реализации основных функций управления	бизнеса») Блок 2. Задачи Блок 3. Кейс
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать ключевые параметры качества сервисных услуг  Уметь применять практики улучшения качества сервисных услуг  Владеть навыками оценки качества услуг	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «История сервиса: ключевые теории обслуживания», «Государственно-частное партнерство в практике бизнеса»)  Блок 2. Задачи
ОПК-4.Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Знать ключевые факторы развития сервисных отраслей в настоящее время  Уметь учитывать отраслевые особенности сервисной деятельности  Владеть навыками продвижения услуг	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Маркетинг в сервисе»)  Блок 3. Кейс
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знать факторы принятия обоснованных решения в сервисных отраслях  Уметь аргументировать принимаемые решения  Владеть навыками обоснования принимаемых решений	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисная деятельность», «Финансовый менеджмент»)  Блок 3. Кейс
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Знать правовые нормы регулирования сервисных отраслей  Уметь учитывать нормативные ограничения при принятии решений	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Основы правоведения и противодействия коррупции»)  Блок 3. Кейс

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>Знать безопасные технологии обслуживания потребителей</p> <p>Уметь понимать необходимость предотвращения рисков потребления сервисных услуг</p>	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Маркетинг в сервисе», «Безопасность жизнедеятельности»)

## 2. Критерии оценивания сформированности компетенций

Компетенция	Высокий уровень (отлично) (86-100 баллов)	Средний уровень (хорошо) (71-85 баллов)	Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70 баллов)	Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (0-55 баллов)
УК-1	<u>Знает</u> определяет ключевые механизмы системного анализа проблем сервисной организации	<u>Знает</u> определяет ключевые механизмы системного анализа проблем сервисной организации с небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет ключевые механизмы системного анализа проблем сервисной организации с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не определяет ключевые механизмы системного анализа проблем сервисной организации
	<u>Умеет</u> использует системный подход в анализе деятельности сервисной организации	<u>Умеет</u> использует системный подход в анализе деятельности сервисной организации с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> использует системный подход в анализе деятельности сервисной организации с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не использует системный подход в анализе деятельности сервисной организации

<u>Владеет</u> обладает навыками синтеза и обобщения информации	<u>Владеет</u> обладает навыками синтеза и обобщения информации с небольшими	<u>Владеет</u> обладает навыками синтеза и обобщения информации с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками синтеза и обобщения информации
-----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

		ошибками		
УК-2	<u>Знает</u> определяет правовые ограничения осуществления сервисной деятельности	<u>Знает</u> определяет правовые ограничения осуществления сервисной деятельности с небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет правовые ограничения осуществления сервисной деятельности с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не определяет правовые ограничения осуществления сервисной деятельности
	<u>Умеет</u> Применяет оптимальные способы решения поставленных задач с учетом правовых ограничения для сервисной деятельности	<u>Умеет</u> Применяет оптимальные способы решения постав-ленных задач с учетом правовых ограничения для сервисной дея-тельности с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> Применяет оптимальные способы решения постав-ленных задач с учетом правовых ограничения для сервисной дея-тельности с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не применяет оптимальные способы решения постав-ленных задач с учетом правовых ограничения для сервисной дея-тельности
	<u>Владеет</u> Обладает навыками решения профессиональнх задач, учитывая сложившиеся обстоятельства	<u>Владеет</u> Обладает навыками решения профессиональны х задач, учитывая сложившиеся обстоятельства не в полной мере	<u>Владеет</u> Обладает навыками решения профессиональных задач достаточно слабо	<u>Владеет</u> Не обладает навыками решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства
УК-3	<u>Знает</u> определяет факторы необходимого сотрудничества при принятии управленческих решений	<u>Знает</u> определяет факторы необходимого сотрудничества при принятии управленческих решенийс небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет факторы необходимого сотрудничества при принятии управленческих решений с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не определяет факторы необходимого сотрудничества при принятии управленческих решений
	<u>Умеет</u> использует механизмы работы в команде при управлении процессами	<u>Умеет</u> использует механизмы работы в команде при управлении процессами с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> использует механизмы работы в команде при управлении процессами с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не использует механизмы работы в команде при управлении процессами

	<u>Умеет</u> использует	<u>Умеет</u> использует	<u>Умеет</u> использует деловые	<u>Умеет</u> Не использует
--	----------------------------	----------------------------	------------------------------------	-------------------------------

	деловые коммуникацию, аргументируя предлагаемые решения проблем	деловые коммуникацию, аргументируя предлагаемые решения проблем с небольшими ошибками	коммуникацию, аргументируя предлагаемые решения проблем с грубыми ошибками	деловые коммуникацию, аргументируя предлагаемые решения проблем
УК-5	<u>Знает</u> определяет факторы культурной идентичности и их роль при оказании услуг сервисной деятельности	<u>Знает</u> определяет факторы культурной идентичности и их роль при оказании услуг сервисной деятельности с небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет факторы культурной идентичности и их роль при оказании услуг сервисной деятельности с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не определяет факторы культурной идентичности и их роль при оказании услуг сервисной деятельности
	<u>Умеет</u> Использует сложившуюся культуру потребления сервисных услуг в процессе обслуживания	<u>Умеет</u> Использует сложившуюся культуру потребления сервисных услуг в процессе обслуживания с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> Использует сложившуюся культуру потребления сервисных услуг в процессе обслуживания с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не использует сложившуюся культуру потребления сервисных услуг в процессе обслуживания
УК-6	<u>Владеет</u> обладает навыками управления временем при принятии управленческих решений	<u>Владеет</u> обладает навыками управления временем при принятии управленческих решений с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> обладает навыками управления временем при принятии управленческих решений с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками управления временем при принятии управленческих решений
	<u>Умеет</u> распределяет нагрузку при подготовке к итоговой аттестации	<u>Умеет</u> распределяет нагрузку при подготовке к итоговой аттестации с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> распределяет нагрузку при подготовке к итоговой аттестации с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не распределяет нагрузку при подготовке к итоговой аттестации

УК-8	<u>Владеет</u>	<u>Владеет</u>	<u>Владеет</u>	<u>Владеет</u>
------	----------------	----------------	----------------	----------------



	Обладает навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности	Обладает навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности с небольшими ошибками	Обладает навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности с грубыми ошибками	Не обладает навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности
ОПК-1	<u>Знает</u> определяет основные новации сервисного обслуживания	<u>Знает</u> определяет основные новации сервисного обслуживания с некоторыми неточностями	<u>Знает</u> определяет основные новации сервисного обслуживания с ошибками	<u>Знает</u> Не определяет основные новации сервисного обслуживания
	<u>Умеет</u> применяет анализ эффективности применения новаций	<u>Умеет</u> применяет анализ эффективности применения новаций с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> применяет анализ эффективности применения новаций с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не применяет анализ эффективности применения новаций
	<u>Владеет</u> обладает навыками внедрения инноваций в сервисе	<u>Владеет</u> обладает навыками внедрения инноваций в сервисе с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> обладает навыками внедрения инноваций в сервисе с ошибками	<u>Владеет</u> обладает навыками внедрения инноваций в сервисе
ОПК-2	<u>Знает</u> Указывает основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности	<u>Знает</u> Указывает основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности с небольшими ошибками	<u>Знает</u> Указывает основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не указывает основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности

<u>Умеет</u> применяет методы практического анализа	<u>Умеет</u> применяет методы практического анализа	<u>Умеет</u> применяет методы практического анализа эффективности	<u>Умеет</u> Не применяет методы практического анализа
-----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

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

<u>Умеет</u> Применяет	<u>Умеет</u> Применяет	<u>Умеет</u> Применяет	<u>Умеет</u> Не применяет
---------------------------	---------------------------	---------------------------	------------------------------

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

ОПК-6	<u>Знает</u> определяет правовые нормы регулирующие сервисных отраслей	<u>Знает</u> определяет правовые нормы регулирующие сервисных отраслей с некоторыми неточностями	<u>Знает</u> определяет правовые нормы регулирующие сервисных отраслей с ошибками	<u>Знает</u> Не определяет правовые нормы регулирующие сервисных отраслей
-------	---------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

	<u>Умеет</u> использует нормативные ограничения при принятии решений	<u>Знает</u> определяет правовые нормы регулирующие сервисных отраслей с небольшими ошибками	<u>Знает</u> определяет правовые нормы регулирующие сервисных отраслей с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не определяет правовые нормы регулирующие сервисных отраслей
ОПК-7	<u>Знает</u> Указывает безопасные технологии обслуживания потребителей	<u>Знает</u> Указывает безопасные технологии обслуживания потребителей небольшими ошибками	<u>Знает</u> Указывает безопасные технологии обслуживания потребителей грубыми ошибками	<u>Знает</u> Не указывает безопасные технологии обслуживания потребителей
	<u>Умеет</u> Применяет необходимые методы предотвращения рисков потребления сервисных услуг	<u>Умеет</u> Применяет необходимые методы предотвращения рисков потребления сервисных услуг с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> Применяет необходимые методы предотвращения рисков потребления сервисных услуг с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не применяет необходимые методы предотвращения рисков потребления сервисных услуг

### 3. Механизм формирования оценки за государственный экзамен

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

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

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

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

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

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

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

Оценка за государственный экзамен формируется следующим образом:

Номер блока оценочных материалов	Тип оценочных материалов	Максимальный балл
Блок 1	Экзаменационные билеты	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. Экзаменационный билет**

##### **4.1.1. Процедура оценивания**

Вариант экзаменационного билета состоит из трех вопросов, на которые необходимо дать развернутые ответы. Время на выполнения задания 1 час. Обучающийся должен письменно дать ответ на каждый вопрос. Правильные ответы оценивается следующим образом: на первый вопрос – до 8 баллов, на второй вопрос – до 8 баллов, на третий вопрос – до 4 баллов.

##### **Сервисная деятельность (УК-1; ОПК-1; ОПК-5)**

1. Понятие, цель и задачи сервисной деятельности в системе экономических отношений. 2. Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Классификации видов сервисной деятельности.
4. Услуга как результат сервисной деятельности: понятие и характерные черты.
5. Основные подходы к определению и структуре сервисного продукта.
6. «Природа» предоставления услуги и «доставка» услуг по К. Лавлоку.
7. Структура сферы услуг и ее функции.
8. Структура системы сервиса на предприятии. Фирменный сервис. 9. Контактная зона сервиса: понятие, структура, характерные черты.
10. Структура процесса работы с рекламациями клиентов.
11. Подходы к определению качества товаров и услуг (Э. Деминг, Д. Гарвин, Ф. Кросби).
12. Соотношение качества и удовлетворенности клиента. Модель качества услуги (Л. Бери, В. Зайтамль).
13. Определение и виды сервисных гарантий. Восстановление услуги, гарантии при ее предоставлении.
14. Нормативно-правовая база сервисной деятельности в России.
15. Зона толерантности в сервисе: понятие, возможности применения (Л. Бери, В. Зайтамль, Р.Джонстон).

##### **Сервисный менеджмент (УК-4; УК-6; ОПК-2)**

1. Влияние характеристики сервисных услуг на практику менеджмента сервисных организаций.
2. Факторы развития практики сервисного менеджмента.
3. Проблемы оценки качества сервисной менеджмента
4. Модель ценности сервисной услуги и ее влияние на функционирование сервисной организации.
5. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники потенциальных конфликтов.
6. Методы и направления внутриорганизационной координации работы в сервисных организациях.
7. Формирование лидирующей сервисной организации.
8. Проектирование системы участия потребителя в производстве сервисных услуг.

9. Ограничения структурного проектирования сервисной организации
10. Проектирование системы бизнес-процессов при оказании сервисных услуг
11. Ключевые проблемы и особенности планирования деятельности сервисной организации
12. методы контроля над сервисными процессами: упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом предоставления услуги.
13. Проблема реализации принципов стандартизации сервисных услуг.
14. Оценка макроэкономических рисков сервисного менеджмента
15. Человеческий фактор и эффективность кадровых процессов в сервисной организации
16. сложности оценки сервисного персонала
17. мотивация к качественному обслуживанию клиента, система подготовки персонала
18. факторы идентичности сервисного персонала и их влияние на процесс обслуживания
19. Возможности карьерного роста и планирование карьер сервисного персонала.
20. Степени свободы поведения сервисного персонала как гарантия качественного обслуживания
21. Система оценки персонала сервисных организаций
22. Система обучения и социальной адаптации как условие качества сервисной деятельности.

### **Маркетинг в сервисе (ОПК-4; ОПК-7;)**

1. Особенности маркетинга сервисных услуг
2. Маркетинговая среда сервисного предприятия
3. Определение конкурентной маркетинговой стратегии сервисной организации
4. цели и направления маркетинговых исследований в сервисе: ключевые особенности
5. Методы анализа маркетинговой информацией
6. факторы сегментирования рынка и позиционирования сервисных услуг.
7. Стратегии дифференцирования рыночного предложения сервисных услуг
8. Управление ассортиментом сервисных услуг
9. Ключевые факторы системы ценообразования сервисных услуг
10. Внешний маркетинг в сфере услуг: сбытовой маркетинг и маркетинговые коммуникации
11. Основные каналы сбыта и система продвижения услуг на рынке
12. Интерактивный маркетинг на предприятиях в сфере услуг

### **Финансовый менеджмент (УК-1; ОПК-5;)**

1. Роль финансового менеджмента в управлении организацией
2. Финансовая отчетность в структуре финансового менеджмента. Принципы финансовой отчетности
3. Финансовые результаты отчетного года. Показатели доходов и расходов предприятия и их использование в системе финансового менеджмента.
4. Методы анализа финансовой отчетности
5. Виды предпринимательских рисков в системе финансового менеджмента.
6. Финансовый риск. Источники финансового риска
7. Эффект финансового и операционного рычага.

### **История сервиса: ключевые теории обслуживания (УК-2; УК-5; ОПК-2; ОПК-3)**

1. Революция сервисных услуг и смена управленческих парадигм.
2. бихевиористские теории поведения потребителей
3. Модели индивидуализации обслуживания.

4. Модели массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг.
5. Ключевые концепции обслуживания клиентов сервисных отраслей.
6. Структура процесса обслуживания: ключевые принципы проектирования.
7. концепция обслуживания в глазах потребителя: возможность корректировки
8. GAP-модели оценки качества услуги в системе сервиса.
9. Концепция восприятия среды обслуживания

### **Государственно-частное партнерство в практике бизнеса (УК-3; ОПК-2; ОПК-3)**

1. Признаки государственно-частного партнерства. Субъекты и объекты ГЧП.
2. Нормативно-правовое регулирование ГЧП в России. Государственное регулирование проектов государственно-частного партнерства.
3. Государственно-частное партнерство в стратегии социально-экономического развития России.
4. Модели государственно-частного партнерства и их содержание.
5. Практика регулирования процессов ГЧП на региональном уровне.
6. Распределение рисков в системе ГЧП между государством и бизнесом при реализации проектов
7. Практика реализации проектов ГЧП в России и за рубежом в сервисе.
8. Государственно-частное партнерство как инструмент реализации инвестиционной политики.
9. ГЧП в социальной сфере.

### **Основы правоведения и противодействия коррупции (УК-8; ОПК-6)**

1. Понятие и признаки права. Субъективное право и юридическая обязанность: понятие и виды.
2. Гражданское общество и правовое государство: понятие и признаки.
3. Система нормативно-правовых актов.
4. Понятие, принципы и система гражданского права.
5. Понятие, признаки и состав правонарушения.
6. Понятие и предмет административного права. Государственное управление.
7. Административное правонарушение и административная ответственность.
8. Понятие и задачи уголовного права.
9. Понятие коррупции, противодействия коррупции и источники антикоррупционного законодательства
10. Юридическая ответственность за коррупционную деятельность

### **Безопасность жизнедеятельности (УК-7; УК-8; ОПК-7)**

1. Понятие безопасности и риска. Понятие о чрезвычайных ситуациях. Принципы организации и способы защиты населения от ЧС.
2. Особенности организации управления мероприятиями по предупреждению ЧС
3. Краткая характеристика чрезвычайных ситуаций природного характера (землетрясения, наводнения, обвалы, пожары, бури, ураганы и др.).
4. Общая характеристика чрезвычайных ситуаций социального характера.
5. Чрезвычайные ситуации криминального характера и защита от них.
6. Терроризм как реальная угроза безопасности в современном обществе.
7. Принципы оказания первой помощи в чрезвычайных ситуациях.

### **Физкультура (УК-7; УК-8)**

1. Организация, которая руководит современным олимпийским движением. Характеристика организации.

2. Понятие и принципы двигательного умения.
3. Перечислить лучшие условия для развития ловкости.
4. Назвать положение занимающегося, при котором согнутые в коленях ноги подняты руками к груди и кисти захватывают колени и перечислить правила .
5. Назвать правила использования кувырка в гимнастике.
6. Определение Олимпиада и правила проведения.
7. Дать определение выносливости и как ее развивать.

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

##### **4.2. Блок 2. Задачи**

##### **4.2.1. Процедура оценивания**

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

Критерии оценки представлены в разделе 5.

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

Примеры задач

##### **Задача 1. (УК-2)**

А. В 2019 году гражданка Х получила по наследству квартиру и продала её в том же году. При этом по договору цена продажи составила 1 млн рублей. Однако кадастровая стоимость квартиры составляет 10 млн рублей. Какой подоходный налог ей необходимо будет заплатить, учитывая что гражданка Х продала квартиру за стоимость меньше 70% от кадастровой цены, а также учитывая стандартный вычет в 1 млн рублей?

Б. Продажа квартиры в долевой собственности по разным договорам

В 2017 году Морозов Н.М. и Морозова И.М. получили в наследство квартиру, которую оформили в долевую собственность (каждому по  $\frac{1}{2}$  доли). В 2019 году Морозов Н.М. и Морозова И.М. продали свои доли по цене 1,2 млн рублей (стоимость каждой доли). При этом сделки купли-продажи долей были оформлены отдельными договорами. Рассчитайте подоходный налог, необходимый для уплаты Морозовым Н.М. и Морозовой И.М.

С. Использование вычета от покупки новой квартиры.

В 2017 году Спиридонов О.Н. получил в наследство квартиру и в 2019 году он ее продал за 4 млн рублей. В этом же году он приобрел другую квартиру стоимостью 5 млн рублей. Спиридонов О.Н. ранее никогда не пользовался имущественным вычетом при покупке жилья. Как учитывается налоговый вычет при праве покупки квартиры при налогообложении дохода от продажи квартиры, полученной в наследство.

##### **Задача 2. (УК-2)**

Учитывая коэффициенты корректировки стоимости земельных участков в зависимости от коммуникаций рассчитать изменение цены в зависимости от проложенных коммуникаций (предварительная объявленная стоимость земельного участка 2млн.рублей):

А. Обеспечен электроэнергией 220 - 240 В, центральным водопроводом и канализацией, центральным теплоснабжением

В. Обеспечен электроэнергией 220 - 240 В, отсутствие центрального водопровода и

канализации, обеспечен центральным газоснабжением

С. Обеспечен проездовой автодорогой с асфальтовым покрытием хорошего качества, центральным газоснабжением

№	Земельные участки	Нижняя граница	Верхняя граница	Среднее значение
1	Не обеспеченные коммуникациями			<b>1,00</b>

2	Обеспеченные электроэнергией 380 - 400 В	1,05	1,09	<b>1,07</b>
3	Обеспеченные электроэнергией 220 - 240 В	1,03	1,09	<b>1,06</b>
4	Обеспеченные центральным водопроводом	1,03	1,11	<b>1,07</b>
5	Обеспеченные центральной канализацией	1,04	1,12	<b>1,08</b>
6	Обеспеченные центральным газоснабжением	1,06	1,20	<b>1,13</b>
7	Обеспеченные центральным теплоснабжения	1,03	1,17	<b>1,10</b>
8	Обеспеченные проездной автодорогой с асфальтовым покрытием (в зависимости от качества)	1,08	1,14	<b>1,11</b>

### Задача 3.(УК-2)

Гражданин Н. в самом начале строительства купил квартиру за 2 млн руб., а через два года на этапе завершения строительства он решил продать эту квартиру, но уже за 3 млн руб. При этом продавец хочет указать в договоре переуступки сумму 2 млн руб.

Задания:

1. Рассчитайте сумму первоначального взноса, которая должна быть на руках у потенциального покупателя, при покупке квартиры по переуступке в ипотеку.
2. Определите риски этой схемы, с какой суммы будут начисляться все штрафы и пени, если застройщик не достроит дом или задержит сроки передачи ключей?

### Задача 4. (ОПК-2)

- Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 2400. Заезд: 16.03. в 10-00; Выезд: 20.03. в 19-00. Апартаменты стоимостью 2900. Заезд: 17.03. в 06-00; Выезд: 23.03 в 19-30
- Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 2350. Заезд: 14.03. в 16-00; Выезд: 23.03. в 11-00. Номер люкс стоимостью 5300. Заезд: 10.03. в 20-00; Выезд: 12.03. в 17-00.
- Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 1350. Заезд: 14.03. в 16-00; Выезд: 23.03. в 11-00. Номер люкс стоимостью 2300. Заезд: 10.03. в 20-00; Выезд: 12.03. в 17-00.

### Задача 5. (ОПК-3)

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	37
	Итого	

### Задача 6.( ОПК-3)

В таблице даны величины абсолютных затрат на качество определить величины затрат относительно объема продаж.

1..Построить график каждой статьи затрат и проанализировать тенденцию их изменения по отношению к периодам.

2.оценить процент затрат для обеспечения качества услуг в сумме дохода от объема продаж

Затраты (тыс. руб)	Период									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
На Оценку потенциальных рисков для потребителя при потреблении услуг	865	862	1776	2078	2071	2064	2067	3367	3970	3738
На контроль процесса обслуживания	8351	8353	8640	8057	8085	8327	7475	7761	5489	4895
Внутренние потери от некачественного процесса обслуживания	17568	17280	16372	14355	13512	12787	8941	8579	7552	8088
Внешние потери от некачественного процесса обслуживания	8064	7778	7786	7296	7471	7178	7011	7845	7678	8511
Общие затраты	34848	34273	34574	31786	31139	30356	25494	27552	24689	25232
<b>Объем Продаж (тыс.рублей)</b>	346764	390671	423851	504127	509550	582375	692009	839841	889504	897125

### 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.

Критерии оценивания представлены в разделе 5.

#### 4.3.2. Содержание оценочных материалов

Пример кейса:

Средние цены на аренду жилья в крупнейших городах России растут. Это происходит на



фоне 20–30-процентного снижения объема предложения: многие собственники осенью решили

воспользоваться продиктованным падением рубля и ростом цен на новостройки ажиотажным спросом на вторичную недвижимость и продать жилье. Но аналитики предупреждают, что многие купленные на этой же волне инвестиционные квартиры в следующем году могут пополнить рынок арендного предложения. Так, в Москве они ждут увеличения его объема более чем на 20%.

Таблица 1. Динамика цен на аренду жилья в крупнейших городах России

ГОРОД	СРЕДНИЕ СТАВКИ АРЕНДЫ 1-КОМН. КВАРТИР, ТЫС. РУБ.			ИЗМЕНЕНИЕ ЗА ПОСЛЕДНИЙ МЕСЯЦ. %	СРЕДНИЕ СТАВКИ АРЕНДЫ 2-КОМН. КВАРТИР, ТЫС. РУБ.			ИЗМЕНЕНИЕ ЗА ПОСЛЕДНИЙ МЕСЯЦ. %
	ДЕК.20	НОЯ.20	ДЕК.19		ДЕК.20	НОЯ.20	ДЕК.19	
Москва	38,5	36,5	38,9	5,50%	53,4	51,4	57	3,90%
Санкт-Петербург	24,9	23,9	26,1	4,20%	40,1	39,5	40,9	1,50%
Краснодар	19,2	18	18,8	6,70%	26,4	25,9	27,7	1,90%
Новосибирск	18,2	18	18,1	1,10%	24,2	25,1	26,2	-3,60%
Казань	18	18,7	17,1	-3,70%	25,3	25,8	21,9	-1,90%
Екатеринбург	17,9	18,2	18,8	-1,60%	23,7	24,7	22,3	-4,00%
Красноярск	16,2	16,4	14,2	-1,20%	21	20,8	19,7	1,00%
Ростов-на-Дону	15,3	14,8	14,1	3,40%	20,7	19,1	21	8,40%
Уфа	15,2	15,4	15,1	-1,30%	19,5	21,1	19,6	-7,60%
Нижний Новгород	15	14,9	15,8	0,70%	24,4	21,7	20,8	12,40%
Самара	14,7	14,3	15,1	2,80%	20,4	18,8	20,4	8,50%
Воронеж	14,6	14	14,6	4,30%	19,8	18	21,7	10,00%
Пермь	14,3	14,5	14,9	-1,40%	20,1	20,2	23,3	-0,50%
Омск	13,9	13,3	13,2	4,50%	17	16,6	15,2	2,40%
Волгоград	12,4	11,9	12,5	4,20%	15,2	17,4	14,3	-12,60%
Челябинск	10,5	11,1	12,1	-5,40%	14,1	15	15,6	-6,00%

Средняя стоимость аренды однокомнатной квартиры в 16 крупнейших городах России в декабре составила 17,4 тыс. руб. в месяц, двухкомнатной — 24,1 тыс. руб. Такие данные приводит ЦИАН. Согласно расчетам аналитиков, относительно ноября аренда «однушек» подорожала на 1,4%, «двушек» — на 0,9%. При этом в обоих случаях жилье все еще стоит немного дешевле, чем в декабре прошлого года, хотя разница практически нивелировалась: до 0,2% и 0,4% соответственно. Согласно оценкам компании «Этажи», средняя стоимость однокомнатных квартир в городах-миллионниках — 16,9 тыс. руб. в месяц, двухкомнатных — 23,9 тыс. руб. За месяц значения в обоих случаях выросли на 1,2%, а за год сократились на 1,6% и 0,5% соответственно.

Согласно расчетам «Этажей», самый выраженный рост цен на однокомнатное жилье оказался в Санкт-Петербурге, где за месяц квартиры подорожали на 2,98%, до 26,8 тыс. руб. в месяц. На втором месте — Екатеринбург и Новосибирск с увеличением на 2,4%, до 18,6 тыс. руб. и 18,8 тыс. руб. соответственно. Аналитики ЦИАН в декабре отметили очень выраженную разноплановую динамику на некоторых локальных рынках. Например, по их оценкам, в Челябинске аренда однокомнатных квартир за месяц подешевела сразу на 5,4%, до 10,5 тыс. руб. в месяц. А в Казани средний показатель опустился на 3,7%, до 18 тыс. руб. В некоторых регионах, по расчетам компании, цены, наоборот, подскочили: например, в Краснодаре аренда за месяц подорожала на 6,7%, до 19,2 тыс. руб. за однокомнатную квартиру в месяц, а в Омске рост составил 4,5%, до 13,9 тыс. руб.

Но руководитель аналитического центра ЦИАН Алексей Попов объясняет, что локальные колебания пока могут быть непоказательными.

В большинстве городов в декабре объем предложения снизился на 20–30% относительно ноября — такая картина нехарактерна для конца года и немного исказила динамику на местах.

«Это можно объяснить тем, что часть арендодателей решила вывести свои квартиры в продажу, чтобы успеть их реализовать на волне ажиотажного спроса», — рассуждает он. Руководитель департамента аренды жилой и коммерческой недвижимости федеральной компании «Этажи» Ольга Павлинова считает, что объем предложения сейчас составляет две трети от среднемесячного, но связывает динамику с ростом числа арендаторов. «Выросла доля тех, кто продал свою квартиру и вложился в новостройку на стадии строительства, такие арендаторы обычно не сильно требовательны к жилью, поскольку оно им нужно как место временного проживания и хранения вещей», — рассуждает она. По мнению эксперта, многие приценивавшиеся к покупке собственной квартиры арендаторы пока также отложили сделки, ожидая стабилизации рынка в начале будущего года.

В Москве, согласно расчетам ЦИАН, за счет колебания объема предложения средняя стоимость однокомнатных квартир за месяц выросла на 5,5%, до 38,5 тыс. руб. в месяц, двухкомнатных — на 3,9%, до 53,4 тыс. руб. Но в среднем, согласно оценкам управляющего партнера «Миэль» Марии Жуковой, за минувший год снять квартиру стало на 7% дешевле. Это обусловлено низкой активностью арендаторов: в четвертом квартале спрос на жилье в среднем на 40% ниже, чем в тот же период годом ранее. В обще годовом выражении, согласно оценкам «Миэль», спрос сократился на 31%, а предложение — на 20%.

В «Инком-Недвижимость» считают, что усредненная стоимость аренды однокомнатной квартиры в Москве (без учета элитного предложения) сейчас составляет 35 тыс. руб. в месяц, двухкомнатной — 52 тыс. руб., трехкомнатной — 60 тыс. руб. В среднем за год значение сократилось на 5%, но по итогам торга, согласно наблюдениям заместителя директора департамента аренды «Инком-Недвижимость» Оксаны Поляковой, арендаторы сейчас могут рассчитывать на дополнительный 5-процентный дисконт. Эксперт отмечает, что кризис в целом сделал собственников лояльнее: они все чаще готовы разделить или уменьшить депозит. «Осенью не более 15% арендаторов получали отказ в найме — против 45% в начале года», — отмечает госпожа Полякова.

Мария Жукова считает, что цены на аренду в Москве в будущем году напрямую будут зависеть от ограничений, введенных на фоне COVID-19: если в январе они сохранятся или

ужесточатся, собственники будут вынуждены снижать цены. «Хотя всегда велика доля и тех, кто не готов опускаться ниже психологического порога», — напоминает она.

Оксана Полякова не исключает, что в следующем году арендодатели постараются отыграть спад, вернув ставки к докризисным значениям.

Но на рынок будет влиять и другой фактор: купленное на волне ажиотажного спроса жилье будет сдаваться в аренду. Госпожа Полякова ждет, что объем предложения в следующем году увеличится не менее чем на 20%.

Сокращение туристической активности из-за пандемии привело к тому, что участники рынка краткосрочной аренды жилья в этом году недосчитались 40% гостей. Как и в случае с гостиницами, ситуация в сегменте в крупных городах оказалась значительно хуже, чем на курортной периферии. На этом фоне собственники массово переориентировались на долгосрочную аренду. Это может привести к дефициту и резкому росту цен на краткосрочную аренду после возобновления активности туристов, предупреждают участники рынка.

#### Краткосрочная аренда жилья

Спрос на краткосрочную аренду жилья в России за год сократился на 40%, говорится в исследовании сервиса «Суточно.ру». Там уточнили, что падение было зафиксировано во всех городах-миллионниках. Хуже всего ситуация в Волгограде, где количество бронирований сократилось за год в 2,2 раза, в Екатеринбурге — вдвое. В Уфе снижение оценивается в 90%. В Москве, по данным «Суточно.ру», падение спроса на краткосрочную аренду в этом году составило 60%, а в Санкт-Петербурге — 40%. Похожие расчеты приводит основатель платформы DoubleYourRentalProfit.ru Фарид Газизов: по его расчетам, в Москве и Санкт-Петербурге общий спад активности арендаторов составил в этом году 68%.

Несмотря на спад, владельцы, сдающие квартиры посуточно, не торопятся заметно снижать цены.

По расчетам «Суточно.ру», в Москве однокомнатная квартира стоит в среднем столько же, сколько и годом ранее, — 2,8 тыс. руб. в сутки, а в Санкт-Петербурге цены даже немного выросли — на 4%, до 2,1 тыс. руб. В Москве за год цена снизилась с 3,6 тыс. до 3 тыс. руб. в сутки, а в Санкт-Петербурге — с 2,7 тыс. до 2,3 тыс. руб., приводит свои данные Фарид Газизов. По его словам, в среднем по стране краткосрочная аренда жилья подешевела на 15%.

В крупных городах падение спроса уже привело к резкому снижению объема предложения. По оценкам DoubleYourRentalProfit.ru, в Москве и Санкт-Петербурге по итогам третьего квартала в краткосрочную аренду предлагалось на 44% меньше квартир, чем годом ранее. «Арендодатели ищут способы остаться на плаву, многие перепрофилировались на долгосрочную аренду, ищут постоянных жильцов», — поясняет основатель «Суточно.ру» Юрий Кузнецов. При этом их доход при переходе в долгосрочный сегмент, по оценкам сервиса собственников, сокращается на 30–40%, зато выручка гарантирована.

Относительно докризисного марта число квартир для посуточной аренды сейчас ниже на 6% в целом по всем городам-миллионникам, добавляет руководитель аналитического центра ЦИАН Алексей Попов.

Фарид Газизов предполагает, что в случае возобновления в следующем году туристической активности этот переход может обернуться нехваткой квартир для краткосрочной аренды, а значит, и резким ростом цен на них. «На рынке долгосрочной аренды средний срок договора составляет 11 месяцев, то есть разорвать контракт с жильцами владельцы смогут не раньше конца следующего лета», — рассуждает он.

Очевидно, что снижение спроса на квартиры для краткосрочной аренды связано с сокращением потока приезжающих в города-миллионники. Зато в курортных городах страны, по данным «Суточно.ру», число бронирований такого жилья увеличилось: на Балтийском побережье Калининграда — на 20% год к году, в Ялте, Судаче и Алуште — в три раза и более, а в Анапе и Геленджике — на 65% и 40% соответственно.

Динамика рынка краткосрочной аренды в целом не отличается от ситуации в гостиничном сегменте. Управляющий партнер Ivashkevich Hospitality Станислав Ивашкевич предполагает, что снижение загрузки качественных отелей Москвы и Санкт-Петербурга по

итогам года составит 50%, до 35–40%. При этом, по словам эксперта, ситуация для гостиничного рынка не станет трагедией: сейчас отели работают в рамках себестоимости, не получая дохода. Господин Ивашкевич ждет, что негативный эффект будет нивелирован в течение двух лет. Аналогичная низкая загрузка гостиниц, по его словам, уже наблюдалась в 1998 году.

1. Оцените текущие тенденции развития рынка аренды жилья? Какие макроэкономические тенденции становятся очевидными при оценке направления развития услуг аренды жилой недвижимости в России? Какие правовые ограничения существуют на рынке услуг аренды недвижимости (УК-2, ОПК-4)

2. Определите факторы потребительского спроса на услугу аренды жилой недвижимости на текущий момент времени. Определите ограничения роста аренды жилья, зависящие от сложившейся потребительской практики в России. (УК-2, ОПК-4)

3. Выявите взаимосвязь тенденций фактического роста и качества предложения на первичном рынке недвижимости, вторичной рынке недвижимости и услуг аренды жилой недвижимости. Что становится определяющим в изменении тенденций предложения услуг аренды, если оценивать эту взаимосвязь? (ОПК-4)

4. Какие факторы корректировки краткосрочной аренды недвижимости очевидны? Предложите коэффициенты корректировки стоимости краткосрочной аренды в условиях сложившегося потребительского спроса (ОПК-5).

5. Насколько повлиял на рынок краткосрочной аренды недвижимости фактор пандемии и стагнации туристической отрасли? Определите направления положительной и отрицательной динамики. (ОПК-4)

6. Какая альтернатива долгосрочной аренды недвижимости может быть предложена в условиях ограничения платежеспособности населения при покупке квартиры, учитывая отечественный и зарубежный опыт? В чем может заключаться роль государственной жилой политики в этом? (ОПК-1, ОПК-6)

### **Кейс. Оздоровление регионов. Развитие санаторной отрасли в регионах**

Развитие санаториев и здравниц в России не ограничивается несколькими регионами, но все же исторически связано в основном с югом и Сибирью. Благодаря природным условиям существенную долю экономики Ставропольского и Краснодарского краев, Крыма и Алтая сегодня формирует именно туризм. И если основа привлекательности субъектов во многом схожа, то факторы, сдерживающие развитие отрасли, отличаются. Если Ставропольский край страдает от изношенности инфраструктуры, то для Краснодарского проблемы связаны с ограниченным сезоном. Точки роста также могут отличаться — Алтайский край может привлечь туристов, к примеру, за счет популярности экологически чистых продуктов.

Председатель Ассоциации оздоровительного туризма (АОТ) Елена Трубникова указывает, что сейчас санаторно-курортная отрасль играет важную роль в экономике четырех регионов: Краснодарского, Ставропольского и Алтайского краев, а также Крыма. На протяжении последних трех лет лидирует по количеству здравниц в России Ставрополье. В рейтинг инвестиционной привлекательности за 2018 год вошли 16 здравниц, чья совокупная выручка за этот период превысила 6,6 млрд руб. Эта сумма составила 16,3% от всего оборота 100 здравниц. Согласно данным, приведенным на портале органов государственной власти Ставропольского края, рекреационно-туристический комплекс уже формирует более 3% валового регионального продукта (ВРП). Для сравнения: в экономике России на туризм приходится около 2,5%, а в мировом валовом продукте — около 3,6%.

## **Ставропольский край**

Как отмечается в стратегии развития туризма Ставропольского края, одним из наиболее значимых для отрасли выступает лечебно-оздоровительный туризм, на который приходится около 68% от общего турпотока в регионе. Показатель связан с наличием на территории края исторически сложившегося курорта — Кавказских Минеральных Вод, где расположены уникальные по своим свойствам бальнеологические ресурсы и природные территории. На сравнительно небольшой территории сконцентрировано порядка 100 источников 18 различных типов, а также запасы иловой грязи озера Тамбукан, говорится в стратегии. Ключевые города региона, привлекающие туристов,— Пятигорск, Кисловодск, Ессентуки и Железноводск.

Всего в реестре министерства туризма и оздоровительных курортов Ставропольского края 121 санаторий. В апреле губернатор Ставропольского края Владимир Владимиров говорил, что по итогам прошлого года общий туристический поток в регион превысил 1,5 млн человек, что на 6% больше, чем годом ранее. В том числе в регион Кавказских Минеральных Вод прибыли 1,1 млн человек, что на 9% больше уровня 2017 года. При этом, по словам господина Владимирова, Ставропольский край готовится к дальнейшему росту турпотока, для чего, в частности, продолжается увеличение номерного фонда для отдыхающих. Так, в 2018 году в создание 17 объектов туристическо-рекреационной направленности на 844 места было вложено более 1,3 млрд руб. А сегодня идет строительство 36 объектов санаторно-курортного назначения.

Износ существующей инфраструктуры санаториев и курортов Ставропольского края — одна из самых острых проблем, сдерживающих развитие туризма в регионе. На ремонт и модернизацию объектов требуется выделять по 3,5 млрд руб. в год на протяжении шести лет, говорил Владимир Владимиров в конце 2018 года. По его словам, для привлечения частных инвестиций в санаторно-курортный комплекс Ставропольского края необходимо создавать механизмы поддержки, сходные с теми, которые предлагаются под проекты в промышленности и сельском хозяйстве. Без поддержки со стороны государства и экономического стимулирования инвесторов реконструировать санатории и курорты региона будет возможно только за счет увеличения стоимости путевок. А это сразу приведет к падению турпотока, прогнозировал губернатор.

Помимо проблем с инфраструктурой осложняют развитие отрасли дефицит квалифицированных кадров в Кавминводах, рост цен, отсутствие информационной поддержки туристов и перераспределение турпотоков в соседние регионы РФ, сказано в стратегии развития туризма Ставропольского края. Для развития санаторно-курортного комплекса региона там в первую очередь предлагают субсидировать затраты на реконструкцию и строительство здравниц и компенсировать затраты туроператорам, продающим «пакетные туры». Кроме того, планируются создание сети туристическо-информационных центров, повышение доступности авиаперелетов и расширение географии маршрутов. В результате к 2020 году количество туристов, посетивших Ставропольский край, должно превысить 1,7 млн человек в год, а оборот отрасли должен составить 34 млрд руб. Еще через десять лет показатели вырастут до 2,6 млн человек и 53 млрд руб. соответственно, ожидают чиновники.

## **Краснодарский край**

Ближайший конкурент Ставрополя на санаторно-курортном рынке страны — соседний Краснодарский край. В рейтинг топ-100 за 2018 года вошло 13 его здравниц, чья выручка превысила 8,02 млрд руб. В Краснодарском крае на сегодняшний день 190 предприятий санаторно-курортного комплекса (включая санатории и пансионаты с лечением), 4 бальнеологические лечебницы, в которых функционируют 106 бальнеологических и 105 грязевых отделений. В регионе, как и в Ставропольском крае, есть своя стратегия развития туризма до 2030 года. Там отмечается, что на санаторно-курортный комплекс приходится более 17% ВРП Краснодарского края. На этом рынке и в смежных отраслях было занято почти 20% населения региона, а на связанные с туризмом проекты приходилось порядка 25% всех инвестиций в экономику субъекта.

Одно из ключевых конкурентных преимуществ Краснодарского края, за счет которого региону удастся переманивать туристов из соседних регионов,— одновременная близость побережья Черного моря, гор, источников минеральных и термальных вод и лечебных грязей. Все это дает уникальную в России возможность сочетать пляжный и горнолыжный отдых с санаторно-курортным лечением, что повышает привлекательность местного турпродукта. В 2018 году Краснодарский край установил новый рекорд по количеству туристов: регион посетили более 17 млн человек, что на 1 млн человек больше, чем годом ранее.

В пользу Краснодарского края играет и известность бренда города Сочи, который стал столицей зимних Олимпийских игр в 2014 году. И сегодня в Олимпийском парке регулярно проходят крупные национальные и международные спортивные, культурные, деловые, развлекательные и другие мероприятия. Так, на стадионе «Фишт» на 45 тыс. зрителей проходили матчи Кубка конфедераций FIFA 2017 года и чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года. А на трассе «Сочи Автодром» проводится Гран-при России «Формулы-1». Кроме того, на территории Олимпийского парка каждый год проходит Российский инвестиционный форум «Сочи» — одно из главных деловых событий в России наряду с Петербургским международным экономическим форумом. Отличает Краснодарский край и высокая транспортная доступность курортов: здесь функционирует сразу четыре аэропорта. Международные рейсы принимают Краснодар, Анапа и Сочи, а внутренние — Геленджик.

Несмотря на благоприятные климатические условия, узким местом для турпотока в Краснодарский край остается сезонный фактор: пик традиционно приходится на летние месяцы и новогодние праздники. А пляжный отдых за рубежом зачастую более привлекателен для многих туристов именно тем, что на большинстве иностранных курортов, включая наиболее востребованные у россиян Турцию и Египет, сезон длиннее и множество предложений имеют форму пакетных туров. При этом туристы из многих регионов РФ вынуждены направлять до 70% всех расходов на отдых на оплату проезда до Краснодарского края. Как и в Ставропольском крае, здесь отмечаются недостаточная эффективность в продвижении турпродукта и нехватка квалифицированных менеджеров для отрасли. Проблему составляет и высокая доля неорганизованного туризма, на который приходится около 50% всего потока.

Сегодня власти Краснодарского края ставят перед собой задачу превратить регион в центр всесезонного туризма, включающий набор комплексных дифференцированных предложений. В частности, предлагается развивать гастрономический, этнографический, культурно-познавательный и экстремальный туризм. Кроме того, чиновники считают необходимым создавать всесезонные крытые аквапарки и парки развлечений для семейного отдыха. А также расширять перечень оздоровительных и медицинских услуг: отдых на термальных источниках, создание термальных комплексов и спа-отелей. Привлечь предпочитающих заграничные курорты туристов предлагается и за счет развития в крае системы обслуживания «все включено». В регионе надеются, что к 2020 году число туристов достигнет 18 млн человек, а оборот санаторно-курортной отрасли — 122,5 млрд руб.

## **Крым**

Крым — третий в России регион по числу здравниц, хотя по этому показателю полуостров заметно отстает от лидеров. В рейтинг топ-100 за 2018 год вошло восемь санаториев, которые заработали 2,36 млрд руб. выручки. Всего в 2017 году в республике насчитывался 151 санаторий. Турпоток в Крым за прошлый год стал рекордным, увеличившись на 28%, до 6,8 млн человек, говорил глава Крыма Сергей Аксенов. Туризм наряду с транспортом и торговлей формирует треть ВРП республики.

Исторически Крыму повезло с выгодным географическим положением, которое обеспечило полуострову разнообразный ландшафт, благоприятный климат и рекреационный потенциал. В их числе — минеральные воды и лечебные грязи, которые определяют основные направления развития санаторно-курортного лечения в Крыму. Так, на полуострове расположено более 40 соляных озер, еще несколько можно рассматривать как перспективные в санаторно-курортном лечении. Кроме того, известно о более чем 100 минеральных источниках,

около 20 из которых используется в том числе в Саки, Евпатории, Ялте, Бахчисарайском и Красногвардейском районах.

Ограничивает турпоток в Крым общий уровень повышения запроса российских туристов к качеству услуг и к соотношению цена-качество, с чем на полуострове все еще есть проблемы. Кроме того, существующего номерного фонда средств размещения (около 65 тыс. единиц в объектах круглогодичного формата) недостаточно для реализации потенциала курортно-туристической сферы, отмечается в стратегии развития Крыма. Повысить эффективность отрасли власти рассчитывают за счет диверсификации туристического продукта и услуг санаторно-курортного лечения, ориентированных на различные сегменты рынка, снижения числа нелегальных объектов и повышения эффективности управления. В Институте народнохозяйственного прогнозирования РАН добавляют, что за счет полноценного начала использования моста через Керченский пролив турпоток в регион может вырасти на 4 млн человек к 2030 году. А ежегодный доход от туризма для экономики полуострова за тот же период достигнет 240 млрд руб., ожидают там.

### **Сибирское здоровье**

Лидером санаторно-курортной отрасли за Уралом считается Алтайский край. Шесть здравниц, вошедших в топ-100, заработали в 2018 году 4,3 млрд руб., сформировав 10,5% от всей сотни, подсчитали в АОТ. По данным местного управления по развитию туризма, в 2018 году регион посетили 2,12 млн человек, а бюджет края получил от туристической отрасли в целом 6,52 млрд руб. налогов, сборов и страховых взносов. К 2020 году турпоток в Алтайский край должен увеличиться на 12%, а доля туризма в ВРП — вырасти с 7,3% в 2018 году до 7,5%, говорится в стратегии развития отрасли.

Основная привлекательность Алтайского края для туристов также связана с природой. В регионе, в частности, насчитывается около 13 тыс. озер различной степени солености, многие из которых содержат заметные запасы лечебных грязей. Как сказано в материалах местного управления по туризму, Алтайский край получает больше солнечного света и тепла, чем регионы Европейской части России, расположенные на той же широте. А воздух в регионе насыщен испарениями хвойного соснового бора и ионизирован. Основной точкой притяжения туристов в регионе считается город-курорт Белокуриха, который неоднократно признавался лучшим федеральным курортом России. Сегодня это современный комплекс, занимающий три района, который способен одновременно принять 5 тыс. человек.

В конце 2018 года губернатор Алтайского края Виктор Томенко заявил, что в туристической отрасли региона планируется три крупных проекта. Один из них, «Предгорья Алтая», связан с дальнейшим развитием кластера «Белокуриха-2» и ближайших территорий. В Барнауле планируют создать туристическо-рекреационный кластер «Ленточный бор», а в Заринском районе региона — туристическо-спортивный кластер с лыжной и горнолыжной инфраструктурой.

Точкой роста для алтайского туризма может также стать сегмент производства экологически чистых продуктов, которые набирают популярность в связи с растущей модой на здоровое питание. К примеру, местное хозяйство «Алтайские луга» (входит в «АФК Система» Владимира Евтушенкова) производит мясо и мясные изделия, орехи, мед, бакалею, консервы, чай, травы и пр. Основная часть продукции поставляется для входящего в «Систему» местного комплекса «Алтай Резорт», но недавно хозяйство открыло несколько точек по продаже продуктов в Москве. Не исключено, что проект может подстегнуть продажи не только одного хозяйства, но и поддержать интерес к Алтаю как к направлению в целом.

### **Санаторно-курортная отрасль и российские здравницы**

Развитие санаторно-курортной отрасли сдерживается низкой материально-технической базой большинства российских здравниц. Об этом в рамках заседания Госсовета в Белокурихе в августе 2016 года заявил президент РФ Владимир Путин. Согласно приведенным им данным, из-за изношенности сейчас не используется 46% площадей государственных санаториев, то есть почти половина. Но их восстановление — непростая задача. Объем необходимого



финансирования господин Путин оценил в 37 млрд руб. «Здесь трудно полагаться лишь на бюджетные средства, поэтому консолидация финансовых ресурсов, их активный поиск — одна из самых актуальных задач», — пояснил президент.

И проблема должна решаться. В конце прошлого года была утверждена стратегия развития санаторно-курортного комплекса. Ее ключевые задачи: повышение доступности и популярности санаторно-курортного лечения и оздоровительного туризма, развитие лечебно-оздоровительных курортов и материально-технической базы профильных организаций. По замыслу властей к 2024 году поток в российские здравницы должен составить 6,97 млн человек, то есть вырасти почти на 0,5 млн человек относительно 2018 года. Теперь стоит вопрос о стандартах качества в отрасли и инструментах оценки эффективности работы российских санаториев.

Лидеров санаторно-курортной отрасли в своем рейтинге инвестиционной привлекательности «Топ-100 российских здравниц» ежегодно определяет Ассоциация оздоровительного туризма (АОТ). В текущем году, как и в прошлом, первую строчку в нем занял сочинский санаторий «Заполярье». Бизнес санатория «Заполярье» за последний год только окреп: выручка организации увеличилась на 18%, до 1,88 млрд руб. Производительность труда сотрудников здравницы тоже заметно выросла: с 1,23 млн руб. до 1,76 млн руб. на человека в год.

Традиционно курортными регионами страны считаются Крым, Ставрополье, Алтайский и Краснодарский края. Но, как следует из рейтинга, найти качественную здравницу можно не только в них. Например, вторую строчку топ-100 занимает расположенный в Башкортостане санаторий «Янган-Тау». Эта здравница наряду с расположившимся на третьем месте алтайским курортом «Белокуриха», пермским санаторием «Усть-Качка» и сочинским санаторно-курортным комплексом «Знание» входят в топ-10 рейтинга инвестиционной привлекательности последние три года. Еще один его ветеран — санаторий «Россия», находящийся в списке лидеров с 2016 года. Всю первую десятку в АОТ называют бенчмарками отрасли, которых объединяют сильная медицина, развитые управленческие технологии и успешная маркетинговая политика. «В вопросах эффективности капитальных вложений в строительство и реконструкцию здравниц, чрезвычайно полезен опыт лидеров санаторно-курортного комплекса, который определяется с помощью рейтинга "ТОП-100 российских здравниц", — отмечает Сергей Шпилько, президент Российского союза туристической индустрии.

Десятки лидеров по другим категориям немного отличаются. Так, крупнейшей по масштабу бизнеса четвертый год подряд является межрегиональная сеть «РЖД-Здоровье», насчитывающая 19 филиалов: по итогам прошлого года выручка всех ее санаториев достигла почти 3,7 млрд руб. В топ-10 по эффективности бизнеса лидирует санаторий «Знание», который также занимает третье место по масштабу бизнеса. Находящийся на первой позиции сводного рейтинга санаторий «Заполярье» — четвертый по эффективности и третий по масштабу бизнеса. Ведущим по инвестиционному потенциалу по итогам прошлого года признан расположенный в Алуште санаторий «Славутич».

Рейтинг инвестиционной привлекательности «Топ-100 российских здравниц» АОТ выходит уже в четвертый раз: впервые он разрабатывался на основе данных за 2015 год. С тех пор выпускается ежегодно. Основная цель рейтинга — способствовать правильному позиционированию российских здравниц и популяризации их инвестиционной привлекательности в бизнес-сообществе. По замыслу АОТ рейтинг инвестиционной привлекательности здравниц должен стать одним из важных ориентиров, определяющих конкретные инвестиционные решения в санаторно-курортной отрасли. Председатель АОТ Елена Трубникова рассказывает, что идея его создания лежала на поверхности: других рейтингов объектов оздоровительного туризма не существовало, а интерес бизнеса к приобретению и строительству санаториев чувствовался.

В АОТ говорят, что, хотя санаторно-курортная отрасль по-прежнему остается крайне неоднородной, консервативной и достаточно медленно меняет систему управления бизнес-

процессами, здравницы демонстрируют готовность к открытости для экспертов, аналитиков и потенциальных инвесторов. Потребностей у санаториев много: необходимость обновлять и реконструировать коечный фонд и лечебную базу, совершенствовать службу сервиса и гостеприимства, внедрять современные автоматизированные системы управления санаторием. Любое привлечение дополнительного финансирования предполагает, что предприятие должно быть готово раскрыть некоторую внутреннюю информацию, в том числе относительно финансов, управления и внутренней безопасности. Аналитики аудиторско-консалтинговой сети Fin Expertiza говорят, что сейчас предприятия рынка заинтересованы не только в расширении клиентской базы, но и в более масштабном выходе на этот рынок новых заинтересованных институциональных и частных инвесторов.

Но существующих данных для этого раньше было недостаточно: общедоступная статистика Росстата и Государственного реестра курортного фонда не дает достаточной для инвесторов информации. Повысить уровень их информированности для принятия решений, частично заполнив пробел, призван рейтинг «Топ-100 российских здравниц». Именно поэтому интегральный показатель его участников учитывает и специфические отраслевые, и финансово-экономические данные о деятельности здравниц. «Рейтинг "Топ-100 российских здравниц" очень своевременно и качественно заполнил информационный вакуум, существующий в отечественной санаторно-курортной отрасли в части агрегации и упорядочивания большого массива разрозненной и разнородной информации», — указывает финансовый директор аудиторско-консалтинговой сети FinExpertiza Александр Чесных.

Методология рейтинга «Топ-100 российских здравниц» Ассоциации оздоровительного туризма была разработана совместно с агентством «Эксперт РА» (RAEX) и прошла его верификацию. Здравницы участвуют в рейтинге инвестиционной привлекательности не как отдельные объекты, а в качестве юридических лиц различных организационно-правовых форм. Кроме того, в таблицах представлены две межрегиональные группы: АО «РЖД-Здоровье», включающее 19 филиалов, и Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии, в состав которого входят семь филиалов.

Методика расчета интегрального рейтинга инвестиционной привлекательности «Топ-100 российских здравниц» базируется на показателях, которые сгруппированы в три основных блока. Первый: масштаб бизнеса (вес — 0,5) — здесь учитываются выручка от продаж, конечная мощность и средняя выручка на одного гостя в день. Второй: эффективность бизнеса (вес — 0,35), учитывает производительность труда, загрузку номерного фонда и среднюю выручку на одну врачебную ставку, скорректированную на коэффициент эффективности врачебного охвата. Третий: инвестиционный потенциал (вес — 0,15), где учитываются рентабельность ЕВТ, динамика выручки в 2018 году по отношению к 2017 году, отношение долга к выручке от продаж.

Основой для расчетов послужили отраслевые и финансовые показатели деятельности санаторно-курортных организаций. Они были получены напрямую посредством специального анкетирования более 310 профильных компаний. Все данные были верифицированы при помощи материалов Федеральной службы государственной статистики и Федеральной налоговой службы, представленных в «СПАРК-Интерфакс».

## Топ-10 здравниц по масштабу бизнеса в 2018 году

место	Край	Наименование санатория	Масштаб бизнеса
1	Межрегиональная группа	Сеть санаториев АО РЖД-ЗДОРОВЬЕ (АО РЖД-ЗДОРОВЬЕ)	0,4554
2	Алтайский край	АО Курорт Белокуриха (АО Курорт Белокуриха)	0,4098
3	Краснодарский край	ООО Санаторий Заполярье (ООО Санаторий Заполярье)	0,4048
4	Башкортостан	АО Санаторий Янган-Тау (АО Санаторий Янган-Тау)	0,3685

место	Край	Наименование санатория	Масштаб бизнеса
5	Межрегиональная группа	ФГБУ Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии Министерства здравоохранения РФ (Федеральное государственное бюджетное учреждение Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии Министерства здравоохранения РФ )	0,3643
6	Пермский край	ЗАО Курорт Усть-Качка (ЗАО Курорт Усть-Качка)	0,3524
7	Алтайский край	Санаторий Россия (АО Санаторий Россия)	0,2838
8	Ставропольский край	ООО Санаторий Плаза(ООО Санаторий Плаза)	0,2696
9	Карелия	ЗАО Лечебно-профилактическое учреждение естественного оздоровления Клиника Кивач (ЗАО Клиника Кивач)	0,2573
10	Ставропольский край	ЛПУ Базовый санаторий Виктория (СКРЦ) (ЛПУ Базовый санаторий Виктория (СКРЦ))	0,2536

### Топ-10 здравниц по инвестиционному потенциалу в 2018 году

Место	Край	Наименование санатория	Инвестиционный потенциал
1	Республика Крым	Санаторий Славутич (ООО Санаторий Славутич)	0,13129
2	Свердловская область	ГАМУ СО Областной специализированный Центр медицинской реабилитации Санаторий Руш (ГАМУ СО ОСЦМР Санаторий Руш	0,12815
3	Ставропольский край	Филиал ПАО РКК Энергия -Санаторий Крепость (Филиал ПАО РКК Энергия - Санаторий Крепость)	0,12280
4	Краснодарский край	ООО Корпоративный центр оздоровления СИБУР-Юг (ООО КЦО СИБУР-Юг)	0,12261
5	Московская область	ПАО РКК Энергиясанаторий-профилакторий Подлипки (ПАО РКК Энергиясанаторий-профилакторий Подлипки)	0,12253
6	Московская область	Федеральное государственное бюджетное учреждение Многофункциональный комплекс Министерства финансов Российской Федерации (ФГБУ МФК Минфина России)	0,12183
7	Межрегиональная группа	ФГБУ Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии Министерства здравоохранения РФ (Федеральное государственное бюджетное учреждение Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии Министерства здравоохранения РФ )	0,12168
8	Иркутская область	Санаторий Электра (ООО Санаторий Электра Гранд Байкал)	0,12123
9	Республика Крым	Филиал детский оздоровительный лагерь Мандарин (ООО Компания Черномор филиал ДОЛ Мандарин)	0,12097
10	Владимирская область	АО Санаторий Русский лес (АО Санаторий Русский лес)	0,11889

### Топ-10 здравниц по эффективности бизнеса в 2018 году

Место	Край	Наименование санатория	Эффективность бизнеса
1	Краснодарский край	ООО Санаторно-курортный комплекс Знание (ООО СКК Знание)	0,3346
2	Башкортостан	АО Санаторий Янган-Тау (АО Санаторий Янган-Тау)	0,3145
3	Краснодарский	ООО Корпоративный центр оздоровления СИБУР-Юг (ООО КЦО	0,2975



Место	Край	Наименование санатория	Эффективность бизнеса
	край		
5	Башкортостан	ООО Санаторий Танып (ООО Санаторий Танып РБ)	0,2787
6	Татарстан	Санаторий Бакирово (ЛПЧУП Санаторий Бакирово)	0,2756
7	Краснодарский край	Medical Spa Hotel Rosa Springs 4* (ООО Санаторий Роза Хутор)	0,2752
8	Ставропольский край	ООО Санаторий Плаза(ООО Санаторий Плаза)	0,2663
9	Башкортостан	ГУП санаторий Якты-Куль РБ (ГУП санаторий Якты-Куль РБ)	0,2540
10	Ставропольский край	Профессиональная санаторно-курортная компания Машук-Аква-Терм (ООО ПСКК Машук-Аква-Терм)	0,2532

## Вопросы

- 1.Какие общие тенденции и проблемы существуют в развитии территорий санаторно-курортного комплекса России на текущий момент? В чем основные риски падения туристического потока сегодня? (ОПК-4)
- 2.Как можно сформулировать стратегию развития санаторно-курортной отрасли исходя из описанных тенденций и необходимости решения существующих проблем? (ОПК-2)
- 3.Проведите сравнительный анализ конкурентных преимуществ представленных в кейсе регионов (ответ допускается, в том числе, в виде таблице). Постарайтесь определить потенциал Республики Татарстан, его возможности присутствия на конкурентном рынке. (ОПК-4)
4. Какие возможности государственного регулирования отрасли санаторно-курортных услуг существуют в России? Опишите репутационные рынка санаторно-курортных услуг России и возможности их предотвращения со стороны государства.(ОПК-6)
- 5.Каким образом необходимо изменить систему управления бизнес-процессами с целью повышения открытости и прозрачности деятельности для потенциальных инвесторов? (ОПК-2)
6. Какие основные направления инвестиционной политики необходимы данной отрасли? Рассмотрите проблему привлечения частных инвесторов и потенциальные факторы их стимулирования. (ОПК-6)

## 5. Критерии оценивания государственного экзамена

Шифр и расшифровка компетенции	Проверяемые результаты обучения, раскрываемые заданием / блоком заданий / параметром выполнения задания	Задание / блок заданий / параметр выполнения задания	Критерии оценивания			
			Баллы в интервале 86-100 % (высокий уровень, отлично) от максимальных ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 71-85% (средний уровень, хорошо) от максимальных ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 56-70% (низкий уровень, удовлетворительно) от максимальных ставятся в случае, если:	Баллы в интервале 0-55% (ниже порогового уровня, неудовлетворительно) от максимальных ставятся в случае, если:
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>Знать ключевые механизмы системного анализа проблем сервисной организации</p> <p>Уметь использовать системный подход в анализе деятельности сервисной организации</p> <p>Владеть навыками синтеза и обобщения информации</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисная деятельность», «Финансовый менеджмент»)</p> <p>Блок 3. Кейс</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач</i></p>
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<p>Знать правовые ограничения осуществления сервисной деятельности</p> <p>Уметь выбирать оптимальные способы решения поставленных задач с учетом правовых ограничений для сервисной деятельности</p> <p>Владеть навыками решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «История сервиса: ключевые теории обслуживания», «Рынок недвижимости. Основы управления недвижимостью»)</p> <p>Блок 2. Задачи</p> <p>Блок 3. Кейс</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответ на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач</i></p>
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>Знать факторы необходимого сотрудничества при принятии управленческих решений</p> <p>Уметь использовать механизмы работы в команде при управлении процессами</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Государственно-частное партнерство в практике бизнеса»)</p> <p>Блок 3. Кейс</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал навыки решения профессиональных задач</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач</i></p>

<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Уметь осуществлять деловые коммуникации, аргументируя предлагаемые решения проблем</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисный менеджмент») Блок 3. Кейс</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал навыки решения профессиональных задач,</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач</i></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать факторы культурной идентичности и их роль при оказании услуг сервисной деятельности  Уметь учитывать культуру потребления сервисных услуг в процессе обслуживания	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «История сервиса: ключевые теории обслуживания») Блок 3. Кейс	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал навыки решения профессиональных задач,</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>	<i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач</i>
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Владеть навыками управления временем при принятии управленческих решений	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисный менеджмент») Блок 3. Кейс	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал навыки решения профессиональных задач,</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>	<i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач</i>
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Уметь распределять нагрузку при подготовке к итоговой аттестации	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»)	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета</i>
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	Владеть навыками распределения учебной нагрузки при подготовке к экзамену для безопасности жизнедеятельности	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности», «Основы правоведения и противодействия коррупции»)	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета</i>
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать основные новации сервисного обслуживания  Уметь анализировать эффективность применения новаций  Владеть навыками внедрения инноваций в сервисе	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисная деятельность») Блок 3. Кейс	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>	<i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>



<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>Знать основные факторы эффективности управления в сервисной деятельности</p> <p>Уметь применять методы практического анализа эффективности процессов управления</p> <p>Владеть навыками реализации основных функций управления</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисный менеджмент», «История сервиса: ключевые теории обслуживания», «Государственно-частное партнерство в практике бизнеса»)</p> <p>Блок 2. Задачи</p> <p>Блок 3. Кейс</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал знание решения практических задач, отражающих основные функции управления сервисной деятельностью в достаточной степени</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал знание решения практических задач, отражающих основные функции управления сервисной деятельностью с некоторыми ошибками</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал знание решения практических задач, отражающих основные функции управления сервисной деятельностью в умеренной степени</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал знание решения практических задач, отражающих основные функции управления сервисной деятельностью</i></p>
<p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Знать ключевые параметры качества сервисных услуг</p> <p>Уметь применять практики улучшения качества сервисных услуг</p> <p>Владеть навыками оценки качества услуг</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «История сервиса: ключевые теории обслуживания», «Государственно-частное партнерство в практике бизнеса»)</p> <p>Блок 2. Задачи</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>
<p>ОПК-4.Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>Знать ключевые факторы развития сервисных отраслей в настоящее время</p> <p>Уметь учитывать отраслевые особенности сервисной деятельности</p> <p>Владеть навыками продвижения услуг</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Маркетинг в сервисе»)</p> <p>Блок 3. Кейс</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответа на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>

<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Знать факторы принятия обоснованных решения в сервисных отраслях</p> <p>Уметь аргументировать принимаемые решения</p> <p>Владеть навыками обоснования принимаемых решений</p>	<p>Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Сервисная деятельность», «Финансовый менеджмент»)</p> <p>Блок 3. Кейс</p>	<p><i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>	<p><i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки решения профессиональных задач,</i></p>	<p><i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся</i></p>	<p><i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				учитывая сложившиеся обстоятельства	обстоятельства	
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Знать правовые нормы регулирования сервисных отраслей  Уметь учитывать нормативные ограничения при принятии решений	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Основы правоведения и противодействия коррупции»)  Блок 3. Кейс	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в достаточной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета, продемонстрировал в умеренной степени навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>	<i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета, не продемонстрировал навыки решения профессиональных задач, учитывая сложившиеся обстоятельства</i>
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать безопасные технологии обслуживания потребителей  Уметь понимать необходимость предотвращения рисков потребления сервисных услуг	Блок 1. Экзаменационные билеты (вопрос по дисциплине «Маркетинг в сервисе», «Безопасность жизнедеятельности»)	<i>Обучающийся дал верные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал не совсем полные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся дал неполные ответы на все вопросы экзаменационного билета</i>	<i>Обучающийся не дал ответы на вопросы экзаменационного билета</i>

Приложение 2  
к программе государственного аттестационного испытания  
*Б3. 01(Г) «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена».*  
Оценочный лист сдачи государственного экзамена для обучающихся очной и очно-заочной  
форм обучения

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

**Оценочный лист сдачи государственного экзамена**

ФИО обучающегося \_\_\_\_\_

Шифр Направление (профиль) \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

1. Общая характеристика выступления обучающегося на государственном экзамене

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Вопросы, заданные обучающемуся:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Характеристика ответов обучающегося

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

<b>Код компетенции</b>	<b>Расшифровка компетенции</b>	<b>Уровень освоения компетенции (подчеркнутое нужное)</b>
УК-1	<i>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
УК-2	<i>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
УК-3	<i>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
УК-4	<i>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового

	<i>Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i>	
<i>УК-5</i>	<i>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
<i>УК-6</i>	<i>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
<i>УК-7</i>	<i>. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
<i>УК-8</i>	<i>Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
<i>ОПК-1</i>	<i>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
<i>ОПК-2</i>	<i>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
<i>ОПК-3</i>	<i>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
<i>ОПК-4</i>	<i>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
<i>ОПК-5</i>	<i>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
<i>ОПК-6</i>	<i>Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового

<i>ОПК-7</i>	<i>Способен безопасность</i>	<i>обеспечивать обслуживания</i>	<b>Высокий Средний</b>
--------------	----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

	<i>потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</i>	Низкий Ниже порогового
Компетенции освоены в <u>полном</u> / <u>не в полном</u> объёме		

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

№ п/п	Оценочное средство	Балл
1.	Блок 1 Экзаменационный билет с вопросами	До 20
2.	Блок 2 Задачи	До 30
3.	Блок 3 Кейс	До 50
<b>Итоговый балл</b>		До 100

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

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

---



---



---

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ГЭК

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

ЧЛЕНЫ ГЭК

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_ (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. 01(Г) «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена»**

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

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки: Сервис  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2019

**Основная литература:**

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/2680](http://www.dx.doi.org/10.12737/2680). - ISBN 978-5-16-101214-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967867> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-531-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1013812> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.
3. 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: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.
4. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе: учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.
5. Кожухар, В. М. Основы управления недвижимостью : практикум / В. М. Кожухар. - Москва : Дашков и К, 2017. - 200 с. - ISBN 978-5-394-01712-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430471> (дата обращения: 19.05.2020). – Режим доступа: по подписке.
6. Игнатенко, А. С. Рынок недвижимости: специфичность потребительских характеристик: Доклад / Игнатенко А.С., Михайлова Т. - Москва : ИД Дело РАНХиГС, 2016. - 44 с. ISBN 978-5-7749-1115-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/795648> (дата обращения: 19.05.2020). – Режим доступа: по подписке.
7. Потребительские тренды на рынке недвижимости // Социология. Статистика. Публикации. Отраслевые обзоры. Вып. 4 (16) / Т.А. Аймалетдинов [и др.] ; Аналитический центр НАФИ. — Москва : НАФИ, 2019.— 64 с. - ISBN 2587-9073. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1031308> (дата обращения: 19.05.2020)
8. Глоба, С. Б. Регулирование регионального рынка жилой недвижимости : монография / С.Б. Глоба, Ю.А. Журавлев. — М. : ИНФРА-М ; Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2018. — 96 с. —



(Научная мысль). - ISBN 978-5-16-006367-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/959976> (дата обращения: 19.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

9..Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. (Бакалавриат). ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/478441> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке..

10.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/> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке..

11.Государственное регулирование деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций : монография / А.В. Барков, Г.Ф. Ручкина, М.В. Демченко [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 181 с. — [www.dx.doi.org/10.12737/monography\\_5b7abe4f1ce829.99193826](http://www.dx.doi.org/10.12737/monography_5b7abe4f1ce829.99193826). - ISBN 978-5-16-014208-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/969657> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

12.Петросян, Д. С. Государственное регулирование национальной экономики. Новые направления теории: гуманистический подход : учеб. пособие / Д.С. Петросян. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 300 с. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-102795-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039528> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке..

13.Савельева, Е. А. Экономика и управление недвижимостью : учеб. пособие / Е. А. Савельева. — Москва : Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2018. — 336 с. - ISBN 978-5-9558-0291-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1005797> (дата обращения: 19.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

14.Громова, Е.А. Государственно-частное партнерство и его правовые формы : учебное пособие / Е.А. Громова. - Москва : Юстицинформ, 2019. - 84 с. - ISBN 978-5-7205-1499-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1046022> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

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

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

17.. 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: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

18..Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-106248-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/944360> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

19..Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учеб. пособие / О.М. Пахомова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/7694](http://www.dx.doi.org/10.12737/7694). - ISBN 978-5-16-010354-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

### Дополнительная литература:

1. Сервис: термины и понятия : словарь / под ред. О.Я. Гойхмана. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 239 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014474-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987168> (дата обращения: 12.05.2020). — Режим доступа: по подписке.
2. Землякова, Г. Л. Ведение государственного кадастра недвижимости как функция государственного управления в сфере использования и охраны земель: Монография/Землякова Г. Л., 2-е изд. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 376 с. (Научная мысль) ISBN 978-5-369-01433-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/506329> (дата обращения: 19.05.2020). — Режим доступа: по подписке.
3. Губин, Е. П. Государственное регулирование рыночной экономики и предпринимательства: правовые проблемы : монография / Е. П. Губин. — Репр. изд. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2018. — 316 с. - ISBN 978-5-91768-836-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/945850> (дата обращения: 12.05.2020). — Режим доступа: по подписке..
4. Сервейинг: организация, экспертиза, управление : Практикум в 3 ч. Ч. 2. Экспертиза недвижимости и строительный контроль в системе сервейинга: Практикум / Под общ. ред. Грабового П.Г., - 2-е изд., (эл.) - Москва :МИСИ-МГСУ, 2017. - 265 с.: ISBN 978-5-7264-1706-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/970236> (дата обращения: 19.05.2020). — Режим доступа: по подписке.
5. Соколов, Г. А. Основы теории массового обслуживания для экономистов: Учебник/Г.А.Соколов - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 128 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-010055-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/468554> (дата обращения: 12.05.2020). — Режим доступа: по подписке..
6. Кабашкин, В. А. Государственно-частное партнерство в регионах Российской Федерации: Учебное пособие / Кабашкин В.А. - Москва :ИД Дело РАНХиГС, 2011. - 120 с. ISBN 978-5-7749-0577-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/858533> (дата обращения: 12.05.2020). — Режим доступа: по подписке.
7. Основы эффективного менеджмента: Учебное пособие - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-009563-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/447418> (дата обращения: 12.05.2020). — Режим доступа: по подписке.
8. Бычков, В. П. Управление персоналом: Учебное пособие / В.П. Бычков, В.М. Бугаков, В.Н. Гончаров; Под ред. В.П. Бычкова. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2012. - 237 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-005305-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/319107> (дата обращения: 12.05.2020). — Режим доступа: по подписке.
9. Тепман, Л.Н. Оценка недвижимости: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Н. Тепман, В.А. Артамонов. — 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 591 с. - ISBN 978-5-238-02633-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028532> (дата обращения: 19.05.2020). — Режим доступа: по подписке.
10. Невеев, А. Б. Тренинг в организации: Учебное пособие / А.Б. Невеев. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2012. - 256 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-005660-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/319549> (дата обращения: 12.05.2020). — Режим доступа: по подписке.
11. 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: 12.05.2020). — Режим доступа: по подписке.

12. Маркетинг : учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. В.П. Федыко. — 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: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

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

14. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. - Москва : ИНФРА-М, 2002. - 14 с. (Торговля и общественное питание; Вып. 11). ISBN 5-16-001321-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/57262> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

15. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987132> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

16. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2020. - 254 с. - ISBN 978-5-9765-1664-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1140570> ((дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

17. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087784> (дата обращения: 12.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

Приложение №4  
к программе государственного аттестационного испытания  
*БЗ..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: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Сервис

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

1. Windows Professional 7 Russian
2. Office Professional Plus 2010
3. 7 - Zip
4. Adobe Reader 11
5. СТАТИСТИКА 6.0
6. MapInfo
7. Google Chrome,
8. Mozilla Firefox
9. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM»



1. Компетенции, освоение которых проверяется выпускной квалификационной работой  
Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

<i>Шифр компетенции</i>	<i>Расшифровка проверяемой компетенции</i>
<i>ПК-1</i>	<i>Готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий избранной сферы профессиональной деятельности</i>
<i>ПК-2</i>	<i>Способность к диверсификации сервисной деятельности в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, выбора оптимальной организационно-правовой формы ведения бизнеса</i>
<i>ПК-3</i>	<i>Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий</i>
<i>ПК-4</i>	<i>Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем</i>
<i>ПК-5</i>	<i>Готовность к разработке процесса предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий</i>
<i>ПК-6</i>	<i>Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов недвижимости, проведения профессиональной оценки, подготовки проектной и технической документации по землеустройству и кадастрам</i>
<i>ПК-7</i>	<i>Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства</i>
<i>ПК-8</i>	<i>Готовность разработки, внедрения и контроля совокупности технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов гостиничного предприятия, эффективности работы функциональных подразделений</i>
<i>ПК-9</i>	<i>Готовностью к анализу динамики развития индустрии гостеприимства, к разработке гостиничного и туристического продуктов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, формированию пакета услуг в соответствии с требованиями развития индустрии гостеприимства</i>
<i>ПК-10</i>	<i>Способностью к разработке адаптационной модели управления индустрией гостеприимства и гостиничным бизнесом, проектирования соответствующих сервисных процессов</i>

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

Общая трудоемкость составляет 6 зачетных единиц на 216 часов.

Из них:

15 часов отводится на контроль самостоятельной работы (КСР);

201 час отводится на самостоятельную работу.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Начальным этапом выполнения выпускной квалификационной работы является выбор темы. Своевременный и правильный выбор темы определяет успех всей последующей работы обучающегося. Прежде всего, обучающемуся необходимо ознакомиться с примерной тематикой выпускных квалификационных работ.

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

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

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

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 11 ноября и завершается оформлением заявления, которое подписывается обучающимся, руководителем работы и заведующим

кафедрой.

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

Независимо от выбранной темы выпускная квалификационная работа должна включать:

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

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

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

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

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

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

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

ВКР подлежит защите в виде выступления обучающегося перед государственной экзаменационной комиссией. После выступления члены комиссии задают обучающемуся вопросы, на которые обучающийся отвечает. Озвучиваются отзыв руководителя и рецензия. Обучающемуся предоставляется возможность ответить на замечания, содержащиеся в отзыве руководителя и рецензии (при наличии). Государственная экзаменационная комиссия принимает решение о выставлении оценки на закрытом заседании большинством голосов. При равном количестве голосов голос председателя комиссии (при отсутствии председателя – его заместителя) является решающим.

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

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

Примерный перечень тем ВКР представлен в фонде оценочных средств.



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

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

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

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

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

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

В процессе выполнения ВКР обучающийся должен решить следующие задачи:

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

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

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

от всего ненужного для разработки темы.

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

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

Отредактированная выпускная квалификационная работа должна быть правильно оформлена.

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

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

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

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

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

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

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

Наименование Интернет-ресурса	URL
Портал КФУ	<a href="http://www.kpfu.ru">www.kpfu.ru</a>
ЭБС «Знаниум»	<a href="http://www.znanium.ru">www.znanium.ru</a>
Федеральный образовательный портал	<a href="http://ecsocman.hse.ru/">http://ecsocman.hse.ru/</a>
Электронные книги: менеджмент и управление предприятием	<a href="http://www.aup.ru/">http://www.aup.ru/</a>
Электронные книги по тематике «Управление недвижимостью»	<a href="https://avidreaders.ru/genre/nedvizhimost/">https://avidreaders.ru/genre/nedvizhimost/</a>
Электронная библиотека, бизнес-книги жанра «недвижимость»	<a href="https://iknigi.net/filtr-po-knigam/zhanr/недвижимость">https://iknigi.net/filtr-po-knigam/zhanr/недвижимость</a>
Электронная библиотека Руконт, блок «индустрия гостеприимства»	<a href="https://rucont.ru/collections/5488">https://rucont.ru/collections/5488</a>
Корпорация универсальных научных библиотек	<a href="http://korunb.nlr.ru/">http://korunb.nlr.ru/</a>
Электронная юридическая библиотека	<a href="http://www.pravo.eup.ru">www.pravo.eup.ru</a>
Система антиплагиат	<a href="http://www.kpfu.antiplagiat.ru">www.kpfu.antiplagiat.ru</a>

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

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

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

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

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

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

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

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально; применение программных средств,

обеспечивающих возможность выполнения и защиты выпускной квалификационной работы, за

счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации консультаций;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации защиты выпускной квалификационной работы для лиц с ОВЗ и инвалидов и предоставляется право выбора, с учетом индивидуальных психофизических особенностей, формы проведения итоговой аттестации (устно, письменно, с использованием технических средств и др.);

- для выступления на защите выпускной квалификационной работы лицам с ОВЗ и инвалидам могут быть предоставлены специальные технические средства, возможно привлечение ассистентов;

- увеличение продолжительности выступления лиц с ОВЗ и инвалидов при защите выпускной квалификационной работы – не более чем на 15 минут.

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

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

*Институт управления, экономики и финансов*

*Отделение бакалавриата Менеджмент*

**Фонд оценочных средств по государственному аттестационному испытанию**

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

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Сервис

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

## 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).

3.2. МЕХАНИЗМ ФОРМИРОВАНИЯ ОЦЕНКИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ (БЕЗ ПРИМЕНЕНИЯ 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
ПК-1 Готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий избранной сферы профессиональной деятельности	<p>Знать основные направления планирования сервисной деятельности</p> <p>Уметь применять стратегии планирования сервисной деятельности</p> <p>Владеть навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной деятельности</p>	Текст ВКР
ПК-2 Способность к диверсификации сервисной деятельности в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, выбора оптимальной организационно-правовой формы ведения бизнеса	<p>Знать организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе</p> <p>Уметь учитывать факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях</p> <p>Владеть навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей</p>	Текст ВКР
ПК-3 Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий	<p>Знать опыт практики сервисного управления в различных странах</p> <p>Владеть навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных услуг</p>	Текст ВКР
ПК-4 Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем	<p>Знать практики клиентоориентированного обслуживания</p> <p>Уметь использовать оптимальные методы взаимодействия с потребителями</p> <p>Владеть навыками оценки удовлетворенности потребителя</p>	Текст ВКР
<i>ПК-5 Готовность к разработке процесса</i>	Знать основные направления предоставления услуг на рынке	Текст ВКР



<p><i>предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий</i></p>	<p>недвижимости</p> <p>Уметь использовать технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости</p> <p>Владеть навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов</p>	<p>Защита ВКР</p>
<p><i>ПК-6 Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов недвижимости, проведения профессиональной оценки, подготовки проектной и технической документации по землеустройству и кадастрам</i></p>	<p>Знать основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости</p> <p>Уметь использовать методы оценки объектов недвижимости</p> <p>Владеть навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости</p>	<p>Текст ВКР</p>
<p><i>ПК-7 Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства</i></p>	<p>Знать основные параметры качества процесса сервиса недвижимости</p> <p>Уметь использовать при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества</p> <p>Владеть навыками разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости</p>	<p>Текст ВКР</p> <p>Защита ВКР</p>
<p><i>ПК-8 Готовность разработки, внедрения и контроля совокупности технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов гостиничного предприятия, эффективности работы функциональных подразделений</i></p>	<p>Знать основные технологические процессы туристического сервиса</p> <p>Уметь выявлять риски снижения источников доходов и увеличения затрат</p> <p>Владеть навыками поддержания эффективности системы индустрии гостеприимства</p>	<p>Текст ВКР</p> <p>Защита ВКР</p>

<i>ПК-9 Готовностью к анализу динамики развития индустрии гостеприимства, к разработке гостиничного и туристического продуктов</i>	<p>Знать основные факторы диверсификации стратегий развития индустрии гостеприимства</p> <p>Уметь оценивать возможность применения стратегий</p>	Текст ВКР
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

<i>в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, формированию пакета услуг в соответствии с требованиями развития индустрии гостеприимства</i>	<p>диверсификации</p> <p>Владеть навыками корректировки стратегии в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	
<i>ПК-10 Способностью к разработке адаптационной модели управления индустрией гостеприимства и гостиничным бизнесом, проектирования соответствующих сервисных процессов</i>	<p>Знает бизнес-модели, реализуемые в сфере гостеприимства</p> <p>Уметь оценить необходимость корректировки модели развития туристического и гостиничного бизнеса</p> <p>Владеть навыками применения адаптационных механизмов корректировки модели ведения бизнеса</p>	<p>Текст ВКР</p> <p>Защита ВКР</p>

## 2. Критерии оценивания сформированности компетенций

<b>Компетенция</b>	<b>Высокий уровень (отлично) (86-100 баллов)</b>	<b>Средний уровень (хорошо) (71-85 баллов)</b>	<b>Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70 баллов)</b>	<b>Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (0-55 баллов)</b>
ПК-1	<u>Знает</u>  Понимает направления планирования сервисной деятельности	<u>Знает</u>  Понимает направления планирования сервисной деятельности с небольшими ошибками	<u>Знает</u>  Понимает направления планирования сервисной деятельности с грубыми ошибками	<u>Знает</u>  Не понимает направления планирования сервисной деятельности
	<u>Умеет</u>  Применяет стратегии планирования сервисной деятельности	<u>Умеет</u>  Применяет стратегии планирования сервисной деятельности с небольшими	<u>Умеет</u>  Применяет стратегии планирования сервисной деятельности с грубыми ошибками	<u>Умеет</u>  Не применяет стратегии планирования сервисной деятельности

		ошибками		
	<u>Владеет</u> Обладает навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной деятельности	<u>Владеет</u> Обладает навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной деятельности с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> Обладает навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной деятельности с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной деятельности
ПК-2	<u>Знает</u> Указывает организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе	<u>Знает</u> Указывает организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе с небольшими ошибками	<u>Знает</u> Указывает организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе с грубыми ошибками	<u>Знает</u> Указывает организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе
	<u>Умеет</u> применяет факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях	<u>Умеет</u> применяет факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях с небольшими ошибками	<u>Умеет</u> применяет факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях с грубыми ошибками	<u>Умеет</u> Не применяет факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях
	<u>Владеет</u> Обладает навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей	<u>Владеет</u> Обладает навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> Обладает навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей

ПК-3	<u>Знает</u> Демонстрирует знание опыта практики	<u>Знает</u> <u>Знает</u> Демонстрирует	<u>Знает</u> Демонстрирует знание опыта практики сервис-ного	<u>Знает</u> Не демонстрирует знание опыта практики сервисного
------	-----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

	сервисного управления в различных странах	знание опыта практики сервисного управления в различных странах с небольшими ошибками	управления в различных странах с грубыми ошибками	управления в различных странах
	Владеет  обладает навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных	Владеет  обладает навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных	Владеет  обладает навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных	Владеет  обладает навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных
ПК-4	<u>Знает</u>  Понимает практики клиентоориентированного обслуживания	<u>Знает</u>  Понимает практики клиентоориентированного обслуживания с небольшими ошибками	<u>Знает</u>  Понимает практики клиентоориентированного обслуживания с грубыми ошибками	<u>Знает</u>  Не понимает практики клиентоориентированного обслуживания
	<u>Умеет</u>  Применяет оптимальные методы взаимодействия с потребителями	<u>Умеет</u>  Применяет оптимальные методы взаимодействия с потребителями с небольшими ошибками	<u>Умеет</u>  Применяет оптимальные методы взаимодействия с потребителями с грубыми ошибками	<u>Умеет</u>  Не применяет оптимальные методы взаимодействия с потребителями
	<u>Владеет</u>  Обладает навыками оценки удовлетворенности потребителя	<u>Владеет</u>  Обладает навыками оценки удовлетворенности потребителя с небольшими ошибками	<u>Владеет</u>  Обладает навыками оценки удовлетворенности потребителя с грубыми ошибками	<u>Владеет</u>  Не обладает навыками оценки удовлетворенности потребителя

<i>ПК-5</i>	<u>Знает</u> определяет основные направления предоставления услуг на рынке	<u>Знает</u> определяет основные направления предоставления услуг на рынке	<u>Знает</u> определяет основные направления предоставления услуг на рынке недвижимости с	<u>Знает</u> Не определяет основные направления предоставления услуг на рынке
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

	недвижимости	недвижимости с небольшими ошибками	грубыми ошибками	недвижимости
	<u>Умеет</u>  применяет технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости	<u>Умеет</u>  применяет технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости  с       небольшими ошибками	<u>Умеет</u>  применяет технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости  с грубыми ошибками	<u>Умеет</u>  Не применяет технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости
	<u>Владеет</u> обладает навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов	<u>Владеет</u> обладает навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов       с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> <u>обладает</u> навыками   оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> <u>не</u> обладает навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов
<i>ПК-6</i>	<u>Знает</u>  указывает основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости	<u>Знает</u>  указывает основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости  с       небольшими ошибками	<u>Знает</u>  указывает основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости  с грубыми ошибками	<u>Знает</u>  Не указывает основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости



	<u>Умеет</u> использует методы оценки объектов недвижимости	<u>Умеет</u> использует методы оценки объектов недвижимости с           небольшими	<u>Умеет</u> использует методы оценки объектов недвижимости	<u>Умеет</u> Не использует методы оценки объектов недвижимости
--	----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

		ошибками	с грубыми ошибками	
	<u>Владеет</u> обладает навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости	<u>Владеет</u> обладает навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> обладает навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости
ПК-7	<u>Знает</u> Определяет основные параметры качества процесса сервиса недвижимости	<u>Знает</u> на достаточно хорошем уровне определяет основные параметры качества процесса сервиса недвижимости	<u>Знает</u> демонстрирует средний уровень знания основных параметров качества процесса сервиса недвижимости	<u>Знает</u> слабо владеет знаниями основных параметров качества процесса сервиса недвижимости
	<u>Умеет</u> использует при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества	<u>Умеет</u> использует при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества, но допускает некоторые неточности	<u>Умеет</u> использует при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества, но допускает серьезные ошибки	<u>Умеет</u> Не использует при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества

<p style="text-align: center;"><u>Владеет</u></p> <p>обладает навыками разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости</p>	<p style="text-align: center;"><u>Владеет</u></p> <p>обладает навыками разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости, но</p>	<p style="text-align: center;"><u>Владеет</u></p> <p>демонстрирует средний уровень навыков разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости</p>	<p style="text-align: center;"><u>Владеет</u></p> <p>Не обладает навыками разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		допускает незначительные		
ПК-8	<u>Знает</u>  указывает основные технологические процессы туристического сервиса	<u>Знает</u>  указывает основные технологические процессы туристического сервиса, но допускает некоторые неточности	<u>Знает</u>  указывает основные технологические процессы туристического сервиса с грубыми ошибками	<u>Знает</u>  Не указывает основные технологические процессы туристического сервиса
	<u>Умеет</u>  применяет анализ рисков снижения источников доходов и увеличения затрат	<u>Умеет</u>  применяет анализ рисков снижения источников доходов и увеличения затрат с небольшими ошибками	<u>Умеет</u>  применяет анализ рисков снижения источников доходов и увеличения затрат с грубыми ошибками	<u>Умеет</u>  не применяет анализ рисков снижения источников доходов и увеличения затрат
	<u>Владеет</u>  обладает навыками поддержания эффективности системы индустрии гостеприимства	<u>Владеет</u>  обладает навыками поддержания эффективности системы индустрии гостеприимства с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> _обладает  навыками поддержания эффективности системы индустрии гостеприимства с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> не  обладает навыками поддержания эффективности системы индустрии гостеприимства
ПК-9	<u>Знает</u>  указывает основные факторы диверсификации стратегий развития индустрии гостеприимства	<u>Знает</u>  указывает основные факторы диверсификации стратегий развития индустрии гостеприимства с небольшими ошибками	<u>Знает</u>  указывает основные факторы диверсификации стратегий развития индустрии гостеприимства с грубыми ошибками	<u>Знает</u>  Не указывает основные факторы диверсификации стратегий развития индустрии гостеприимства

<u>Умеет</u> критически воспринимает, анализирует и оценивает возможность	<u>Умеет</u> воспринимает, анализирует и оценивает возможность применения	<u>Умеет</u> воспринимает, анализирует и оценивает возможность применения	<u>Умеет</u> не анализирует и оценивает возможность применения стратегий
------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

	применения стратегий диверсификации	стратегий диверсификации с небольшими ошибками	стратегий диверсификации с грубыми ошибками	диверсификации
	<u>Владеет</u> обладает навыками корректировки стратегии в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<u>Владеет</u> обладает навыками корректировки стратегии в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями с небольшими ошибками	<u>Владеет</u> обладает навыками корректировки стратегии в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями с грубыми ошибками	<u>Владеет</u> Не обладает навыками корректировки стратегии в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
<i>ПК-10</i>	<u>Знает</u> определяет бизнес-модели, реализуемые в сфере гостеприимства	<u>Знает</u> на достаточно хорошем уровне определяет бизнес-модели, реализуемые в сфере гостеприимства	<u>Знает</u> демонстрирует средний уровень знания бизнес-моделей, реализуемые в сфере гостеприимства	<u>Знает</u> слабо владеет знаниями о бизнес-моделях, реализуемых в сфере гостеприимства
	<u>Умеет</u> оценивает необходимость корректировки модели развития туристического и гостиничного бизнеса	<u>Умеет</u> оценивает необходимость корректировки модели развития туристического и гостиничного бизнеса, но допускает некоторые неточности	<u>Умеет</u> оценивает необходимость корректировки модели развития туристического и гостиничного бизнеса, но допускает серьезные ошибки	<u>Умеет</u> Не оценивает необходимость корректировки модели развития туристического и гостиничного бизнеса

<u>Владеет</u> обладает навыками применения	<u>Владеет</u> обладает навыками применения	<u>Владеет</u> демонстрирует средний уровень	<u>Владеет</u> Не показывает достаточный
---------------------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------	------------------------------------------------

адаптационных механизмов коррективы модели ведения бизнеса	адаптационных механизмов коррективы модели ведения бизнеса, но допускает незначительные	навыков применения адаптационных механизмов коррективы модели ведения бизнеса	уровень навыков применения адаптационных механизмов коррективы модели ведения бизнеса
------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

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

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

Оценка за ВКР формируется суммой баллов за текст ВКР и за защиту ВКР.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.1. Процедура применения оценочного средства**

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

Руководитель ВКР оценивает:

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Работа обучающегося в течение учебного года состоит из следующих этапов:

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

- сдача на кафедре законченной работы не позднее 10 дней до дня защиты

Структурными элементами ВКР являются:

– титульный лист;

– содержание;

– введение;

– основная часть, состоящая из глав, которые делятся на параграфы, или из разделов без дальнейшего деления на части;

– заключение;

– список использованных источников;

– приложения (при необходимости).

Объем ВКР – не менее 70 и не более 100 стр. без приложений. страниц 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:
<b>Текст ВКР</b>						
ПК-1 Готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий избранной сферы профессиональной деятельности	<p>Знать основные направления планирования сервисной деятельности</p> <p>Уметь применять стратегии планирования сервисной деятельности</p> <p>Владеть навыками организации процессов сервиса, учитывая специфику профессиональной</p>	Соответствие выпускной квалификационной работы предъявляемым требованиям, Соблюдение сроков подготовки выпускной квалификационной работы и своевременность её предоставления руководителю	<i>Работа соответствует структурным требованиям, отражает глубокое знание и способность применять навыки организации процесса сервиса</i>	<i>Работа соответствует структурным требованиям, отражает знание и способность применять навыки организации процесса сервиса</i>	<i>Работа соответствует структурным требованиям, отражает некоторое знание и способность применять навыки организации процесса сервиса</i>	<i>Работа не соответствует структурным требованиям, не отражает знание и способность применять навыки организации процесса сервиса</i>

	деятельности					
ПК-2 Способность к диверсификации сервисной деятельности в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, выбора оптимальной организационно-правовой формы ведения бизнеса	<p>Знать организационно-правовые формы ведения хозяйственной деятельности в сервисе</p> <p>Уметь учитывать факторы дифференциации сервисной деятельности в отраслях</p> <p>Владеть навыками внедрения стратегий дифференциации в деятельность сервисных отраслей</p>	Соответствие выпускной квалификационной работы предъявляемым требованиям	<i>Работа соответствует структурным требованиям, отражает глубокое знание и способность учитывать факторы диверсификации деятельности сервисной компании с учетом требований рынка</i>	<i>Работа соответствует структурным требованиям, отражает знание и способность учитывать факторы диверсификации деятельности сервисной компании с учетом требований рынка</i>	<i>Работа соответствует структурным требованиям, отражает некоторое знание и способность учитывать факторы диверсификации деятельности сервисной компании с учетом требований рынка</i>	<i>Работа не соответствует структурным требованиям, не отражает знание и способность учитывать факторы диверсификации деятельности сервисной компании с учетом требований рынка</i>



<p>ПК-3 Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий</p>	<p>Знать опыт практики сервисного управления в различных странах</p> <p>Владеть навыками применения при принятии решений ведущего опыта оказания сервисных услуг</p>	<p>Степень проработки теоретических вопросов исследуемой темы и владения специальным терминологическим аппаратом</p> <p>Владение методическим инструментарием проведения и представления результатов исследования. Достаточность и глубина анализа практического материала</p>	<p><i>Глубокая степень проработанности теоретических вопросов, а также опыта сервисного управления, существенное владение методическим инструментарием анализа сервисной деятельности с учетом региональных различий</i></p>	<p><i>Достаточная степень проработанности теоретических вопросов, а также опыта сервисного управления, владение методическим инструментарием анализа сервисной деятельности с учетом региональных различий</i></p>	<p><i>Низкая степень проработанности теоретических вопросов, а также опыта сервисного управления, некоторое владение методическим инструментарием анализа сервисной деятельности с учетом региональных различий</i></p>	<p><i>Недостаточная степень проработанности теоретических вопросов, а также опыта сервисного управления, низкое владение методическим инструментарием анализа сервисной деятельности с учетом региональных различий</i></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>ПК-4 Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с</p>	<p>Знать практики клиентоориентированного обслуживания</p> <p>Уметь использовать оптимальные методы взаимодействия с потребителями</p> <p>Владеть навыками оценки</p>	<p>Степень проработки теоретических вопросов исследуемой темы и владения специальным терминологическим аппаратом</p> <p>Владение методическим</p>	<p><i>Глубокая степень проработанности теоретических вопросов, а также мониторинга удовлетворенности потребителя, существенное владение методическим инструментарием реализации</i></p>	<p><i>Достаточная степень проработанности теоретических вопросов, а также мониторинга удовлетворенности потребителя, достаточное владение методическим инструментарием</i></p>	<p><i>Низкая степень проработанности теоретических вопросов, а также мониторинга удовлетворенности потребителя, владение методическим инструментарием реализации клиентоориентиров</i></p>	<p><i>Недостаточная степень проработанности теоретических вопросов, а также мониторинга удовлетворенности потребителя, низкое владение методическим инструментарием реализации</i></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

потребителем	удовлетворенности потребителя	инструментарие м проведения и представления результатов исследования. Достаточность и глубина анализа практического материала	<i>клиентоориентиров анного подхода</i>	<i>реализации клиентоориентиров анного подхода</i>	<i>анного подхода</i>	<i>клиентоориентиров анного подхода</i>
--------------	----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------	---------------------------------------------

<p><i>ПК-5 Готовность к разработке процесса предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий</i></p>	<p>Знать основные направления предоставления услуг на рынке недвижимости</p> <p>Уметь использовать технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости</p> <p>Владеть навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент</p>	<p>Логичность и сбалансированность структуры работы, стиль и профессиональная грамотность изложения материала работы</p> <p><i>Соответствие содержания выпускной квалификационной работы ее теме работы</i></p>	<p><i>Структура работы логичная и сбалансирована, на высоком профессиональном уровне отражены вопросы разработки процесса сервисного обслуживания при реализации проектов на рынке недвижимости, содержание работы соответствует заявленной проблематики</i></p>	<p><i>Структура работы логичная и сбалансирована, на профессиональном уровне отражены вопросы разработки процесса сервисного обслуживания при реализации проектов на рынке недвижимости, содержание работы соответствует заявленной проблематики</i></p>	<p><i>Структура работы логичная, но не совсем сбалансирована, на достаточном уровне отражены вопросы разработки процесса сервисного обслуживания при реализации проектов на рынке недвижимости, содержание работы соответствует заявленной проблематики</i></p>	<p><i>Структура работы не логична и не сбалансирована, на низком профессиональном уровне отражены вопросы разработки процесса сервисного обслуживания при реализации проектов на рынке недвижимости, содержание работы соответствует заявленной проблематики</i></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	проектов					
<i>ПК-6 Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов недвижимости, проведения профессиональной оценки, подготовки проектной и технической документации по землеустройству и кадастрам</i>	<p>Знать основные методы диагностики качества услуг на рынке недвижимости</p> <p>Уметь использовать методы оценки объектов недвижимости</p> <p>Владеть навыками формирования выводов с целью стратегического развития на рынке недвижимости</p>	<p>Степень проработки теоретических вопросов исследуемой темы и владения специальным терминологическим аппаратом</p> <p>Владение методическим инструментарием проведения и представления результатов исследования. Достаточность и глубина анализа практического материала</p>	<i>Глубокая степень проработанности теоретических вопросов, а также методов диагностики качества услуг на рынке недвижимости, существенное владение методическим инструментарием реализации профессиональной деятельности</i>	<i>Достаточная степень проработанности теоретических вопросов, а также методов диагностики качества услуг на рынке недвижимости, владение методическим инструментарием реализации профессиональной деятельности</i>	<i>Низкая степень проработанности теоретических вопросов, а также методов диагностики качества услуг на рынке недвижимости, некоторое владение методическим инструментарием реализации профессиональной деятельности</i>	<i>Недостаточная степень проработанности теоретических вопросов, а также методов диагностики качества услуг на рынке недвижимости, незначительное владение методическим инструментарием реализации профессиональной деятельности</i>

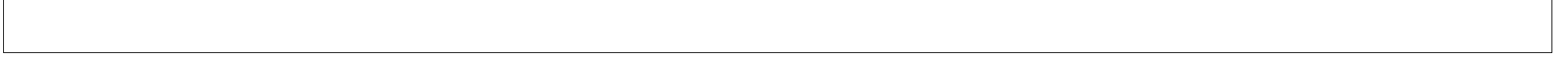
<p><i>ПК-7 Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства</i></p>	<p>Знать основные параметры качества процесса сервиса недвижимости</p> <p>Уметь использовать при анализе проекта предоставления услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества</p> <p>Владеть навыками разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости</p>	<p>Корректность и обоснованность выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в ходе выполнения выпускной квалификационной работы</p> <p>Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность и практическая значимость работы</p>	<p><i>Выводы корректны и обоснованы, существенная аргументация автора отражает ключевые тенденции поддержания качества услуг на рынке недвижимости при сложившихся условиях</i></p>	<p><i>Выводы корректны и обоснованы, достаточная аргументация автора отражает ключевые тенденции поддержания качества услуг на рынке недвижимости при сложившихся условиях</i></p>	<p><i>Выводы не совсем корректны и обоснованы, незначительная аргументация автора отражает тенденции поддержания качества услуг на рынке недвижимости при сложившихся условиях</i></p>	<p><i>Выводы не корректны и не обоснованы, аргументация недостаточна, не отражает ключевые тенденции поддержания качества услуг на рынке недвижимости при сложившихся условиях</i></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><i>ПК-8 Готовность разработки, внедрения и контроля совокупности технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов гостиничного предприятия, эффективности работы функциональных подразделений</i></p>	<p>Знать основные технологические процессы туристического сервиса</p> <p>Уметь выявлять риски снижения источников доходов и увеличения затрат</p> <p>Владеть навыками поддержания эффективности системы индустрии гостеприимства</p>	<p>Логичность и сбалансированность структуры работы, стиль и профессиональная грамотность изложения материала работы</p> <p>Соответствие содержания выпускной квалификационной работы ее теме работы</p>	<p><i>Структура работы логичная и сбалансирована, на высоком профессиональном уровне отражены вопросы внедрения и контроля совокупности технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов гостиничного предприятия, содержание работы соответствует заявленной проблематики</i></p>	<p><i>Структура работы логичная и сбалансирована, на профессиональном уровне отражены вопросы внедрения и контроля совокупности технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов гостиничного предприятия, содержание работы соответствует заявленной проблематики</i></p>	<p><i>Структура работы логичная, но не совсем сбалансирована, на достаточном уровне отражены вопросы внедрения и контроля совокупности технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов гостиничного предприятия работы соответствует заявленной проблематики</i></p>	<p><i>Структура работы не логична и не сбалансирована, на низком профессиональном уровне отражены вопросы внедрения и контроля совокупности технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов гостиничного предприятия, содержание работы соответствует заявленной проблематики</i></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><i>ПК-9 Готовностью к анализу динамики развития индустрии гостеприимства, к разработке гостиничного и туристического продуктов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, формированию пакета услуг в соответствии с требованиями развития индустрии гостеприимства</i></p>	<p>Знать основные факторы диверсификации стратегий развития индустрии гостеприимства</p> <p>Уметь оценивать возможность применения стратегий диверсификации</p> <p>Владеть навыками корректировки стратегии в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>Степень проработки теоретических вопросов исследуемой темы и владения специальным терминологическим аппаратом</p> <p>Владение методическим инструментарием проведения и представления результатов исследования. Достаточность и глубина анализа практического материала</p>	<p><i>Глубокая степень проработанности теоретических вопросов, а также факторы динамики развития индустрии гостеприимства, существенное владение методическим инструментарием реализации профессиональной деятельности</i></p>	<p><i>Достаточная степень проработанности теоретических вопросов, а также факторы динамики развития индустрии гостеприимства, владение методическим инструментарием реализации профессиональной деятельности</i></p>	<p><i>Низкая степень проработанности теоретических вопросов, а также факторы динамики развития индустрии гостеприимства, некоторое владение методическим инструментарием реализации профессиональной деятельности</i></p>	<p><i>Недостаточная степень проработанности теоретических вопросов, а также факторы динамики развития индустрии гостеприимства, незначительное владение методическим инструментарием реализации профессиональной деятельности</i></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p><i>ПК-10</i> Способностью к разработке адапционной модели управления индустрией гостеприимства и гостиничным бизнесом, проектирования соответствующих сервисных процессов</p>	<p>Знает бизнес-модели, реализуемые в сфере гостеприимства</p> <p>Уметь оценить необходимость корректировки модели развития туристического и гостиничного бизнеса</p> <p>Владеть навыками применения адапционных механизмов корректировки модели ведения бизнеса</p>	<p>Корректность и обоснованность выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в ходе выполнения выпускной квалификационной работы</p> <p>Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность и практическая значимость работы</p>	<p><i>Выводы корректны и обоснованы, существенная аргументация автора отражает ключевые тенденции поддержания качества услуг в индустрии гостеприимства и гостиничного бизнеса при сложившихся условиях</i></p>	<p><i>Выводы корректны и обоснованы, достаточная аргументация автора отражает ключевые тенденции поддержания качества услуг в индустрии гостеприимства и гостиничного бизнеса при сложившихся условиях</i></p>	<p><i>Выводы не совсем корректны и обоснованы, незначительная аргументация автора отражает тенденции поддержания качества услуг в индустрии гостеприимства и гостиничного бизнеса при сложившихся условиях</i></p>	<p><i>Выводы не корректны и не обоснованы, аргументация недостаточна, не отражает ключевые тенденции поддержания качества услуг в индустрии гостеприимства и гостиничного бизнеса при сложившихся условиях</i></p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**Защита ВКР**

<p><i>ПК-5 Готовность к разработке процесса предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий</i></p>	<p>Знать основные направления предоставления услуг на рынке недвижимости</p> <p>Уметь использовать технологии разработки и реализации проектов на рынке недвижимости</p> <p>Владеть навыками оценки эффективности последствий реализации проектов на рынке жилой, коммерческой недвижимости и девелопмент проектов</p>	<p>Логичность и сбалансированность структуры работы, стиль и профессиональная грамотность изложения материала работы</p> <p>Соответствие содержания выпускной квалификационной работы ее теме работы</p> <p>Ответы на вопросы</p>	<p><i>Продемонстрирована значительная способность к пониманию основных процессов на рынке недвижимости, профессионально грамотное изложение материала исследования, полное соответствие заявленной тематики, даны полные ответы на все вопросы</i></p>	<p><i>Продемонстрирована способность к пониманию основных процессов на рынке недвижимости, грамотное изложение материала исследования, соответствие заявленной тематики, даны ответы на все вопросы</i></p>	<p><i>Продемонстрирована незначительная способность к пониманию основных процессов на рынке недвижимости, посредственное изложение материала исследования, соответствие заявленной тематики, даны некоторые ответы на вопросы</i></p>	<p><i>Продемонстрирована на очень незначительная способность к пониманию основных процессов на рынке недвижимости, профессионально неграмотное изложение материала исследования, некоторое несоответствие заявленной тематики, ответы на вопросы не даны</i></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><i>ПК-7 Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм</i></p>	<p>Знать основные параметры качества процесса сервиса недвижимости</p> <p>Уметь использовать при анализе проекта предоставления</p>	<p>Корректность и обоснованность выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в</p>	<p><i>Продемонстрированные выводы корректны и обоснованы, существенная аргументация автора отражает ключевые</i></p>	<p><i>Выводы корректны и обоснованы, достаточная аргументация автора отражает ключевые тенденции поддержания</i></p>	<p><i>Выводы не совсем корректны и обоснованы, незначительная аргументация автора отражает тенденции поддержания</i></p>	<p><i>Выводы не корректны и не обоснованы, аргументация недостаточна, не отражает ключевые тенденции</i></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><i>законодательства</i></p>	<p>услуг на рынке недвижимости механизма контроля их качества</p> <p>Владеть навыками разработки проекта повышения качества услуг на рынке недвижимости</p>	<p>ходе выполнения выпускной квалификационной работы</p> <p>Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность и практическая значимость работы</p> <p>ответы на вопросы</p>	<p><i>тенденции поддержания качества услуг сервиса недвижимости при сложившихся условиях</i></p> <p><i>даны полные ответы на все вопросы</i></p>	<p><i>качества услуг сервиса недвижимости при сложившихся условиях</i></p> <p><i>даны ответы на все вопросы</i></p>	<p><i>качества услуг сервиса недвижимости при сложившихся условиях</i></p> <p><i>даны некоторые ответы на вопросы</i></p>	<p><i>поддержания качества услуг сервиса недвижимости при сложившихся условиях</i></p> <p><i>не даны ответы на вопросы</i></p>
--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><i>ПК-8 Готовность разработки, внедрения и контроля совокупности технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов</i></p>	<p>Знать основные технологические процессы туристического сервиса</p> <p>Уметь выявлять риски снижения источников доходов и увеличения затрат</p>	<p>Логичность и сбалансированность структуры работы, стиль и профессиональная грамотность изложения материала работы,</p>	<p><i>Продемонстрирована значительная способность к пониманию основных технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов</i></p>	<p><i>Продемонстрирована способность к пониманию основных технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов гостиничного</i></p>	<p><i>Продемонстрирована незначительная способность к пониманию основных технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов</i></p>	<p><i>Продемонстрирована на очень незначительная способность к пониманию основных технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон</i></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><i>гостиничного предприятия, эффективности работы функциональных подразделений</i></p>	<p>Владеть навыками поддержания эффективности системы индустрии гостеприимства</p>	<p>Соответствие содержания выпускной квалификационной работы ее теме работы, ответы на вопросы</p>	<p><i>гостиничного предприятия, профессионально грамотное изложение материала исследования, полное соответствие заявленной тематики, даны полные ответы на все вопросы</i></p>	<p><i>предприятия, грамотное изложение материала исследования, соответствие заявленной тематики, даны ответы на все вопросы</i></p>	<p><i>гостиничного предприятия, посредственное изложение материала исследования, соответствие заявленной тематики, даны некоторые ответы на вопросы</i></p>	<p><i>затрат и доходов гостиничного предприятия, профессионально неграмотное изложение материала исследования, некоторое несоответствие заявленной тематики, ответы на вопросы не даны</i></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><i>ПК-10</i>  <i>Способностью к разработке адапционной модели управления индустрией гостеприимства и гостиничным бизнесом, проектирования соответствующих сервисных процессов</i></p>	<p>Знает бизнес-модели, реализуемые в сфере гостеприимства</p> <p>Уметь оценить необходимость корректировки модели развития туристического и гостиничного бизнеса</p> <p>Владеть навыками применения адапционных механизмов корректировки модели ведения</p>	<p>Корректность и обоснованность выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в ходе выполнения выпускной квалификационной работы</p> <p>Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность</p>	<p><i>Продемонстрированы выводы корректны и обоснованы, существенная аргументация автора адапционной модели управления индустрией гостеприимства при сложившихся условиях</i></p> <p><i>даны полные ответы на все вопросы</i></p>	<p><i>Выводы корректны и обоснованы, достаточная аргументация автора адапционной модели управления индустрией гостеприимства при сложившихся условиях</i></p> <p><i>даны ответы на все вопросы</i></p>	<p><i>Выводы не совсем корректны и обоснованы, незначительная аргументация автора адапционной модели управления индустрией гостеприимства при сложившихся условиях</i></p> <p><i>даны некоторые ответы на вопросы</i></p>	<p><i>Выводы не корректны и не обоснованы, аргументация недостаточна, не отражает направления формирования модели управления индустрией гостеприимства при сложившихся условиях</i></p> <p><i>не даны ответы на вопросы</i></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	бизнеса	и практическая значимость работы,  ответы на вопросы				
--	---------	---------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

#### 4.4. Примерные темы выпускных квалификационных работ

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

37. Международные гостиничные сети и динамика их развития в России
38. Управление предоставлением санаторно-курортных услуг в России
39. Разработка программ целевого туризма как стратегии диверсификации деятельности туристской дестинации
40. Оценка инвестиционного потенциала туристской дестинации
41. Управление малой гостиницей: эффективность и риски бизнеса
42. Управление развитием гостиничного бизнеса
43. Развитие хостелов как модели сервисной услуги в регионе
44. Развитие внутреннего туризма в условиях кризиса
45. Мотивация потребления гостиничных и туристических услуг в условиях снижения спроса
46. Продвижение региона на мировой рынок туристских услуг
47. Этнический туризм как фактор сохранения традиционного культурного ландшафта
48. Государственное регулирование сервисной деятельности в индустрии гостеприимства
49. Современные проблемы и тенденции развития индустрии гостеприимства
50. Информационные технологии в индустрии гостеприимства и туризма
51. Управление потребительским поведением в индустрии гостеприимства
52. Разработка системы управления качеством гостиничного сервиса
53. Система продвижения гостиничных услуг на рынке
54. Совершенствования структуры предоставления дополнительных услуг туристского предприятия
55. Разработка маркетинговой политики в сфере социального туризма
56. Роль Арт-менеджмента в индустрии гостеприимства
57. Значение сервиса в формировании лояльности и устойчивой конкурентоспособности предприятия индустрии гостеприимства
58. Маркетинговая политика на предприятиях в области недвижимости
59. Исследование маркетинговых инструментов в индустрии гостеприимства
60. Деловые коммуникации в сфере недвижимости

Приложение 2.  
Оценочный лист по выполнению и защите  
выпускной квалификационной работы для очной формы обучения

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

**Оценочный лист по выполнению и защите 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 выполнении и защите выпускной квалификационной работы

<b>Код компетенции</b>	<b>Расшифровка компетенции</b>	<b>Уровень освоения компетенции (подчеркнуть нужное)</b>
<i>ПК-1</i>	<i>Готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий избранной сферы профессиональной деятельности</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
<i>ПК-2</i>	<i>Способность к диверсификации сервисной деятельности в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, выбора оптимальной организационно-правовой формы ведения бизнеса</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового
<i>ПК-3</i>	<i>Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий</i>	Высокий Средний Низкий Ниже порогового

<i>ПК-4</i>	<i>Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями,</i>	<i>Высокий Средний Низкий Ниже порогового</i>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

	<i>реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем</i>	
<i>ПК-5</i>	<i>Готовность к разработке процесса предоставления услуг в условиях реализации девелоперских проектов, риэлтерской деятельности, управления жилой и коммерческой недвижимостью с использованием современных технологий</i>	<i>Высокий Средний Низкий Ниже порогового</i>
<i>ПК-6</i>	<i>Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов недвижимости, проведения профессиональной оценки, подготовки проектной и технической документации по землеустройству и кадастрам</i>	<i>Высокий Средний Низкий Ниже порогового</i>
<i>ПК-7</i>	<i>Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства</i>	<i>Высокий Средний Низкий Ниже порогового</i>
<i>ПК-8</i>	<i>Готовность разработки, внедрения и контроля совокупности технологических процессов обслуживания гостей, анализа зон затрат и доходов гостиничного предприятия, эффективности работы функциональных подразделений</i>	<i>Высокий Средний Низкий Ниже порогового</i>
<i>ПК-9</i>	<i>Готовностью к анализу динамики развития индустрии гостеприимства, к разработке гостиничного и туристического продуктов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, формированию пакета услуг в соответствии с требованиями развития индустрии гостеприимства</i>	<i>Высокий Средний Низкий Ниже порогового</i>
<i>ПК-10</i>	<i>Способностью к разработке адаптационной модели управления индустрией гостеприимства и гостиничным бизнесом, проектирования соответствующих сервисных процессов</i>	<i>Высокий Средний Низкий Ниже порогового</i>
<i>Компетенции освоены в <u>полном</u> / не в <u>полном</u> объёме</i>		

## 5. Оценка за выполнение и защиту ВКР

№ п/п	Предмет оценки	Балл
1	Текст выпускной квалификационной работы	До 50
2	Защита выпускной квалификационной работы	До 50
<b>Общий балл</b>		До 100

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

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

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ГЭК

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

ЧЛЕНЫ ГЭК

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

Секретарь ГЭК

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

**Список литературы, необходимой для выполнения и защиты выпускной  
квалификационной работы**

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки: Сервис  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2019

**Основная литература:**

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

**Дополнительная литература:**

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



Приложение №4

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

**Перечень информационных технологий, используемых для выполнения и защиты  
выпускной квалификационной работы, включая перечень программного обеспечения и  
информационных справочных систем**

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Сервис

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

1. Windows Professional 7 Russian,
2. Office Professional Plus 2010,
3. 7 - Zip,
4. Adobe Reader 11,
5. STATISTIKA 6.0,
6. MapInfo,
7. Google Chrome,
8. Mozilla Firefox
9. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM»

**Макет отзыва руководителя выпускной квалификационной работы**

**ОТЗЫВ**

**руководителя о выпускной квалификационной работе обучающегося \_\_\_\_\_ группы  
4 курса направления подготовки 43.03.01 «Сервис (Сервис)»  
Институт управления, экономики и финансов  
[Фамилия И.О. обучающегося – автора ВКР в родительном падеже]**

**Оценивание параметров текста ВКР**

Параметр	Код компетенции	Уровень освоения компетенции (подчеркнуть)	Баллы	Оценка Руководителя (баллы)
1. Логичность и сбалансированность структуры работы, стиль и грамотность изложения материала	ПК-5	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
	ПК-8	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
2. Соответствие содержания выпускной квалификационной работы ее теме	ПК-5	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
	ПК-8	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
3. Степень проработки теоретических вопросов исследуемой темы и владения специальным терминологическим аппаратом	ПК-3	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
	ПК-4	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
	ПК-6	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
	ПК-9	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
4. Владение методическим инструментарием проведения и представления результатов исследования. Достаточность и глубина анализа практического материала	ПК-3	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
	ПК-4	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	

	ПК-6	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
	ПК-9	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
5. Корректность и обоснованность выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в ходе выполнения выпускной квалификационной работы	ПК-7	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
	ПК-10	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
6. Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность и практическая значимость	ПК-7	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
	ПК-10	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
7. Соответствие оформления выпускной квалификационной работы предъявляемым требованиям	ПК-1	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
	ПК-2	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
8. Соблюдение сроков подготовки выпускной квалификационной работы и своевременность её предоставления научному руководителю	ПК-1	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 45	
<b>Средний балл за оценку всех компетенций (сумма баллов/19)</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>до 45</b>	

Справочно:

Высокий уровень: 39-45 баллов

Средний уровень: 32-38 баллов

Низкий уровень: 25-31 баллов

Ниже порогового уровня: 0-24 балла

Отмеченные достоинства:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

---

---

---

Отмеченные недостатки:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Заключение:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*[Ученая степень (при наличии),  
ученое звание (при наличии),  
должность руководителя ВКР] \_\_\_\_\_ [Фамилия И.О. руководителя ВКР]  
(подпись)*

**Макет рецензии на выпускную квалификационную работу**

**РЕЦЕНЗИЯ**

на выпускную квалификационную работу обучающегося \_\_\_\_\_ группы  
4 курса направления подготовки 43.03.01 «Сервис (Сервис)»

Институт управления, экономики и финансов

*[Фамилия И.О. обучающегося – автора ВКР в родительном падеже]*

**Оценивание параметров текста ВКР**

Параметр	Код компетенции	Уровень освоения компетенции (подчеркнуть)	Баллы	Оценка Рецензента (в баллах)
1. Логичность и сбалансированность структуры работы, стиль и грамотность изложения материала	ПК-4	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
	ПК-8	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
2. Степень проработки теоретических вопросов исследуемой темы и владения специальным терминологическим аппаратом	ПК-3	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
	ПК-4	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
	ПК-6	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
	ПК-9	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
3. Владение методическим инструментарием проведения и представления результатов исследования. Достаточность и глубина анализа практического материала	ПК-3	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
	ПК-4	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
	ПК-6	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
	ПК-9	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
4. Корректность и обоснованность	ПК-7	Высокий Средний	до 5	

выводов, сделанных по результатам анализа, и проблем, выявленных в ходе выполнения выпускной квалификационной работы		Низкий Ниже порогового		
	ПК-10	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
5. Аргументированность авторских предложений и рекомендаций, их актуальность и практическая значимость	ПК-7	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
	ПК-10	Высокий Средний Низкий Ниже порогового	до 5	
<b>Средний балл за оценку всех компетенций</b> (сумма баллов/14)	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>до 5</b>	

Отмеченные достоинства \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Отмеченные недостатки \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Заключение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

[Ученая степень (при наличии),  
ученое звание (при наличии),  
должность рецензента] \_\_\_\_\_

(подпись)

[Фамилия И.О. рецензента]