

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026 14:56:45
Уникальный программный ключ:
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор высшей школы
креативных индустрий
Садыкова А.Г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Форма обучения	Очная
Год начала обучения	2026

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя:
Директор ООО «Изба»
Беляева А.В.

РАЗРАБОТАНО:

Доцент кафедры туризма и
индустрии гостеприимства Хохлова Е.В.

Введение

Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения итоговой аттестации студентов, обучающихся по направлению 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Сервисная экономика»), очная форма обучения.

ФОС является приложением к программе государственной итоговой аттестации.

Разработчик: Хохлова Е.В., доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК школы креативных индустрий/

Члены комиссии:

Лупандина Н.Д. – член УМК высшей школы креативных индустрий, зам. директора высшей школы креативных индустрий.

Кулаговская Т.А. – член УМК высшей школы креативных индустрий, заведующий кафедрой кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

Представитель организации-работодателя: Бедяева А.В. – директор ООО «Изба»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует образовательной программе по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервисная экономика» и рекомендуется для проведения государственной итоговой аттестации студентов.

**Паспорт фонда оценочных средств
для проведения итоговой (государственной итоговой) аттестации**

Направление	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Учебный план	2025 г.

№ п/п	Модуль, раздел (в соответствии с Программой ГИА)	Контролируемые компетенции (или их части)	ФОС	
			Вид оценочного средства	Количество вариантов заданий
1	Государственный экзамен			
1.1	Алгоритмизация и программирование	ОПК-8	Вопросы к экзамену	5
1.2	Банковская деятельность	ПК-4	Вопросы к экзамену	10
1.3	Безопасность жизнедеятельности	УК-8	Вопросы к экзамену	5
1.4	Бизнес-планирование в сфере услуг	УК-2, ОПК-5	Вопросы к экзамену	10
1.5	Введение в информационные технологии	УК-1	Вопросы к экзамену	10
1.6	Гостиничный и ресторанный бизнес	ПК-4	Вопросы к экзамену	10
1.7	Иностранный язык в профессиональной сфере	УК-4	Вопросы к экзамену	5
1.8	Интеллектуальная собственность и правовые основы предпринимательской деятельности	УК-9, УК-10	Вопросы к экзамену	10
1.9	История России	УК-5	Вопросы к экзамену	5
1.10	Креативный проектный практикум	УК-2, УК-3	Вопросы к экзамену	5
1.11	Кросс-культурные коммуникации и коммуникативные инструменты в сервисной деятельности / Искусство общения: поликонтекстное взаимодействие	ПК-3	Вопросы к экзамену	10
1.12	Личная эффективность и практики креативности	УК-6	Вопросы к экзамену	10
1.13	Логистика	ПК-4	Вопросы к экзамену	10
1.14	Менеджмент и маркетинг сферы услуг	ОПК-4	Вопросы к экзамену	15
1.15	Налоги и налогообложение сервисной деятельности	ПК-1	Вопросы к экзамену	10
1.16	Организация транспортного обслуживания	ПК-4	Вопросы к экзамену	10

1.17	Основы российской государственности	УК-5	Вопросы к экзамену	5
1.18	Правовое регулирование сервисной деятельности	УК-10, ОПК-6	Вопросы к экзамену	5
1.19	Страхование	ПК-4	Вопросы к экзамену	10
1.20	Технологии сервисной деятельности	ОПК-1, ОПК-2	Вопросы к экзамену	15
1.21	Управление качеством и стандартизация сервисных услуг	ОПК-3	Вопросы к экзамену	5
1.22	Управление человеческими ресурсами	ОПК-2, ОПК-7	Вопросы к экзамену	10
1.23	Физическая культура и спорт	УК-7	Вопросы к экзамену	5
1.24	Философия	УК-5	Вопросы к экзамену	5
1.25	Финансовое планирование в сфере услуг	УК-3, ОПК-5	Вопросы к экзамену	10
1.26	Ценообразование в сфере услуг	ПК-1, ПК-4	Вопросы к экзамену	15
1.27	Экономика жилищно-коммунального обслуживания	ПК-4	Вопросы к экзамену	5
1.28	Экономика недвижимости	ПК-4	Вопросы к экзамену	10
1.29	Экономика торговли	ПК-4	Вопросы к экзамену	10
2	Выпускная квалификационная работа			
2.1	Теоретико-методологическая часть	УК-1, УК-9, ОПК-6	Темы ВКР	110
2.2	Аналитическая часть. Экономико-математическое и имитационное моделирование	ОПК-4, ОПК-5, ПК-1, ПК-2, ПК-4	Темы ВКР	110
2.3	Практическая часть. Выводы и предложения по совершенствованию исследуемого вопроса	УК-4, УК-9, ПК-2	Темы ВКР	110

Вопросы к экзамену

Алгоритмизация и программирование

1. Этапы разработки программного продукта
2. Базовые алгоритмические конструкции (линейные, ветвления, циклы)
3. Ключевые особенности языка программирования C++
4. Сущность объектно-ориентированного программирования
5. Связь технологии программирования и жизненного цикла программного обеспечения

Банковская деятельность

1. Банковская система и ее роль в экономике
2. Структура банковской системы России и ее организация
3. Основные виды розничных банковских продуктов.
4. Инновации в банковском секторе
5. Преимущества мобильного банкинга для клиентов.
6. Современные методы обеспечения безопасности банковских данных.
7. Основные инструменты маркетинга в банковской сфере.
8. Особенности корпоративного банковского обслуживания.
9. Основные показатели оценки финансовой устойчивости банка.
10. Принципы функционирования современных платежных систем.

Безопасность жизнедеятельности

1. Идентификация и воздействие на человека, и среду обитания вредных и опасных факторов.
2. Защита человека и среды обитания от вредных и опасных факторов природного, антропогенного и техногенного происхождения.
3. Психофизиологические и эргономические основы безопасности.
4. Чрезвычайные ситуации и методы защиты в условиях их реализации.
5. Управление безопасностью жизнедеятельности.

Бизнес-планирование в сфере услуг

1. Особенности сферы услуг как объекта бизнес-планирования
2. Методы исследования рынка услуг при принятии бизнес-решений.
3. Оценка конкурентных условий в сфере сервиса и SWOT-анализ.
4. Основные инструменты анализа внешней и внутренней среды предприятия
5. Матрица БКГ. Позиционирование сервисного продукта на рынке.
6. Разработка конкурентных стратегий и маркетингового продвижения услуги
7. Источники финансирования бизнеса в сфере услуг.
8. Классификация рисков в сфере услуг, их оценка и разработка стратегий минимизации.
9. Оценка эффективности бизнес-плана и достижения целей.
10. Цели бизнес-плана и его структура

Введение в информационные технологии

1. Основы работы в ОС Astra Linux
2. Обзор возможностей современных почтовых сервисов. Роль электронной почты в информационном обмене.
3. Основы поиска, критический анализ и синтез информации в глобальной сети Интернет
4. Технологии работы с текстовой информацией в офисных и сетевых приложениях

5. Технологии работы с табличными данными в офисных и сетевых приложениях
6. Программные продукты для создания презентаций. Технологии работы с визуальной информацией в офисных и сетевых приложениях.
7. Сущность информационной безопасности
8. Специализированное программное обеспечение сервисной деятельности
9. Компьютерные преступления. Классификация. Методы профилактики
10. Основы сайтостроения. Ментальные карты

Гостиничный и ресторанный бизнес

1. Специфика гостиничных услуг
2. Классификации средств размещения
3. Правила предоставления гостиничных услуг
4. Служба управления номерным фондом
5. Служба питания и напитков
6. Служба маркетинга и продаж
7. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика
8. Методы и формы обслуживания, их классификация
9. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций
10. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана

Иностранный язык в профессиональной сфере

1. Professional Ethical Behavior Standards in the Hospitality Industry
2. Role-playing scenarios: check-in/check-out procedures, booking modifications, and service recovery.
3. Cross-cultural communication challenges in service industries and how to overcome them
4. Handling customer complaints and service recovery strategies.
5. The role of foreign language proficiency in hospitality, tourism, and customer service.

Интеллектуальная собственность и правовые основы предпринимательской деятельности

1. Виды и особенности предпринимательского договора.
2. Правовые особенности оформления исполнения договора.
3. Формы финансового мошенничества и способы минимизации рисков.
4. Кредитные продукты, их классификация, принципы кредитования
5. Понятие страхования. Добровольное и обязательное страхование.
6. Основные инвестиционные инструменты для частного инвестора.
7. Понятие интеллектуальных прав на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации
8. Классификация объектов права интеллектуальной собственности.
9. Средства индивидуализации субъекта предпринимательской деятельности и его продукции
10. Понятие и признаки рекламы. Общие требования к рекламе

История России

1. Основные тенденции внешнеполитической деятельности в условиях новой геополитической ситуации.
2. Основные угрозы начала XXI века в современном мире и пути их решения.
3. Антигитлеровская коалиция в годы второй мировой войны. Создание второго фронта.

4. Ставропольский край в Великой Отечественной войне
5. Первая мировая война и политический кризис в России

Креативный проектный практикум

1. Управление коммуникациями проекта
2. Программы и проекты как средства решения управленческих задач.
3. Проекты в системе функционального и стратегического менеджмента.
4. Управление отношениями со стейкхолдерами проекта.
5. Управление проектами в условиях Неопределенности и риска

Кросс-культурные коммуникации и коммуникативные инструменты в сервисной деятельности / Искусство общения: поликонтекстное взаимодействие

1. Особенности делового общения. Функции общения.
2. Общие этапы делового общения.
3. Вербальные и невербальные средства общения
4. Коммуникативные инструменты в сервисной деятельности
5. Понятие и сущность кросс-культурной коммуникации
6. Виды и формы кросс-культурной коммуникации в современном мире
7. Культурный конфликт как форма межкультурной коммуникации.
8. Виды культурных конфликтов
9. Механизмы взаимодействия культур. Толерантность в кросс-культурных коммуникациях
10. Типология кросс-культурной коммуникации

Личная эффективность и практики креативности

1. Понятие самоменеджмента и его части.
2. Типы личности и направленность.
3. Целеполагание. Компетентность
4. Технологии и приемы креативного мышления.
5. Модель 4Р креативности. Индекс человеческого капитала.
6. Принципы самомотивации и целеполагания. Позитивное мышление.
7. Организаторские способности. Самомаркетинг
8. Управление ресурсом активности и работоспособности
9. Методы и приемы управления своим временем.
10. Креативность и инновационная деятельность личности

Логистика

1. Логистика: понятие, цели, задачи. Принципы логистики.
2. Логистические каналы: понятие, назначение, виды. Логистические цепи: понятие, виды.
3. Назначение, классификация, общая характеристика методов логистики.
4. Функциональные области логистики: классификация.
5. Сущность и задачи закупочной логистики.
6. Служба снабжения на предприятии в условиях применения логистики.
7. Эффективность применения логистического подхода к управлению материальными потоками на производственном предприятии.
8. Применение логистических методов на транспорте.
9. Сущность, задачи информационной логистики.
10. Влияние внешней среды на логистическую стратегию фирмы.

Менеджмент и маркетинг сферы услуг

1. Социальная ответственность бизнеса.
2. Понятие управленческой ситуации. Внутренние ситуационные факторы управления.
3. Этапы разработки эффективной коммуникации
4. Понятие и виды управленческих решений.
5. Модели, методы и инструменты принятия решений.
6. Планирование как функция менеджмента
7. Факторы, определяющие особенности организационной структуры. Зависимость организационной структуры от ситуационных факторов.
8. Принципы проектирования организационной структуры
9. Типы организационных структур, их преимущества и недостатки.
10. Контроль как функция менеджмента. Типы контроля
11. Виды менеджмента на предприятии
12. Задачи, функции и принципы маркетинга. Виды маркетинга.
13. Формирование и дифференциация цен.
14. Традиционные каналы распределения и вертикальные маркетинговые системы
15. Управление маркетингом услуг

Налоги и налогообложение сервисной деятельности

1. Экономическая сущность налогов. Элементы налога.
2. Понятие и структура налоговой системы
3. Характеристика прямых федеральных налогов, уплачиваемых предприятиями
4. Особенности налогообложения доходов физических и юридических лиц
5. Характеристика региональных налогов.
6. Характеристика местных налогов.
7. Специальные налоговые режимы
8. Классификации налогов.
9. Основные права и обязанности налогоплательщиков и налоговых органов
10. Понятие и виды налоговых правонарушений

Организация транспортного обслуживания

1. Понятие и сущность транспортных систем
2. Транспортные тарифы.
3. Конкуренция на рынке транспортных услуг.
4. Основные классификации грузов.
5. Особенности государственного регулирования транспортной деятельности.
6. Виды и классификация рисков в организации и осуществлении перевозок.
7. Общие принципы организации работ по обеспечению безопасности транспортного процесса организатором транспортных услуг.
8. Понятие транспортной инфраструктуры и ее основные особенности.
9. Понятие и сущность транспортных коридоров
10. Показатели качества транспортных услуг

Основы российской государственности

1. Современное положение российских регионов
2. Вызовы современности и ценностная перезагрузка
3. Влияние государства на мировоззрение в современных условиях
4. Многонациональность как основа федеративного устройства России
5. Глобальные тренды и особенности мирового развития.

Правовое регулирование сервисной деятельности

1. Основные права потребителей и их гражданско-правовая защита

2. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей
3. Полномочия федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).
4. Основания возникновения, изменения и прекращения сервисных правоотношений.
5. Средства государственного регулирования сервисной деятельности.

Страхование

1. Основные функции страхования и их характеристика
2. Характеристика основных видов личного страхования
3. Особенности имущественного страхования и страхования ответственности
4. Критерии классификации видов страхования
5. Основные методы оценки страховых рисков
6. Содержание страхования профессиональной ответственности
7. Наиболее востребованные страховые продукты в сфере услуг
8. Особенности туристического страхования
9. Влияние цифровизации на развитие страховых услуг
10. Формы взаимодействия страховщиков с финансовыми институтами

Технологии сервисной деятельности

1. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
2. Виды потребителей по фактическому потреблению услуги и по наличию услуги на местности.
3. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса
4. Виды сервиса по времени осуществления и по содержанию работ
5. Формы организации системы сервиса
6. Понятие «контактной зоны» как сферы осуществления сервисной деятельности.
7. Факторы, влияющие на потребительское поведение
8. Формы обслуживания.
9. Работа с рекламациями. Принципы эффективного разрешения конфликтных ситуаций
10. Этапы жизненного цикла услуги
11. Технология как конкурентное преимущество. Области применения новых технологий в сфере услуг
12. Принципы и инструменты процесса разработки услуг.
13. Типы клиентов и методы работы с ними.
14. Модель «AIDA»
15. Основные методы предоставления услуг.

Управление качеством и стандартизация сервисных услуг

1. Сущность и роль качества товаров и услуг
2. Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг
3. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей
4. Классификация показателей качества услуг. Оценка уровня качества услуг.
5. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством услуг

Управление человеческими ресурсами

1. Элементы системы управления персоналом предприятий сервиса
2. Кадровая политика сервисного предприятия.
3. Кадровый потенциал

4. Квалификационные требования к основным должностям работников сферы сервиса
5. Трудовая адаптация персонала
6. Понятие и виды мотивов в трудовой деятельности и типы мотивации работников
7. Понятие и виды стимулов и их значение
8. Система методов управления персоналом
9. Управление конфликтами в сфере сервиса
10. Сущность стресс-менеджмента

Физическая культура и спорт

1. Научная организация и физическая культура в самовоспитании будущего специалиста.
2. Научно-теоретические и методические основы физического воспитания и оздоровительной физической культуры.
3. Развитие физических качеств и их влияние на полноценную социальную и профессиональную деятельность.
4. Влияние физических упражнений на здоровье человека.
5. Основные средства, методики, системы оздоровительной физической культуры для полноценной социальной и профессиональной деятельности.

Философия

1. Историко-философские подходы к определению сущности человека.
2. Понятие цивилизации. Типы цивилизаций.
3. Структура общества. Проблема общественного прогресса в философии.
4. Классификация методов научного познания.
5. Понятие и виды картины мира. Роль синергетики в формировании новой картины мира.

Финансовое планирование в сфере услуг

1. Характеристика основных элементов тактического финансового планирования
2. Методы расчета основных показателей финансового плана.
3. Бюджетирование как инструмент финансового планирования
4. Виды финансового планирования: стратегическое, тактическое, текущее
5. Сущность, элементы и значение основного капитала сервисного предприятия
6. Сущность, элементы и значение оборотного капитала сервисного предприятия
7. Анализ обеспеченности и движения персонала на сервисном предприятии
8. Понятие и сущность рентабельности организации. Виды рентабельности
9. Анализ ликвидности баланса и платежеспособности сервисного предприятия
10. Сущность и значение деловой активности предприятия

Ценообразование в сфере услуг

1. Функции цены. Система и виды цен.
2. Методы государственного регулирования цен.
3. Методы дифференциации цен.
4. Методы ценообразования
5. Ценовая политика и ценовая стратегия предприятия
6. Особенности ценообразования в торговле
7. Особенности ценообразования в туризме
8. Особенности ценообразования на гостиничные услуги
9. Ценообразование на предприятиях общественного питания
10. Ценообразование в жилищно-коммунальном хозяйстве.
11. Ценообразование платных медицинских услуг.

12. Ценообразование на оказание образовательных услуг.
13. Ценообразование на логистические услуги
14. Ценообразование во внешнеэкономической деятельности
15. Цена товара при различных условиях оплаты.

Экономика жилищно-коммунального обслуживания

1. Понятие, функции и элементы жилищно-коммунального хозяйства
2. Особенности функционирования жилищно-коммунального хозяйства
3. Сущность и направления тарифной политики. Методы формирования тарифов.
4. Управление многоквартирным домом ТСЖ
5. Управление многоквартирным домом управляющей компанией

Экономика недвижимости

1. Объект недвижимости: сущность и основные признаки
2. Классификации объектов недвижимости
3. Сущность и инфраструктура рынка недвижимости
4. Профессиональные участники рынка объектов недвижимости.
5. Виды стоимости объектов недвижимости и факторы, влияющие на их цену.
6. Принципы и методы оценки объектов недвижимости
7. Ипотечное кредитование объектов недвижимости
8. Субъекты, источники и особенности инвестиций в недвижимость
9. Затратный и сравнительный подход к оценке стоимости недвижимости
10. Характеристика коммерческих объектов недвижимости, создающих условия для получения прибыли

Экономика торговли

1. Понятие торговой услуги. Виды и функции торговли, ее значение
2. Форматы предприятий розничной торговли
3. Понятие конъюнктуры рынка и конъюнктуры торговли.
4. Особенности состояния потребительского рынка России
5. Имущество торгового предприятия: понятие, структура и источники формирования
6. Сущность материально-технической базы предприятий торговли и проблемы ее развития
7. Товарные запасы как основной элемент оборотного капитала торгового предприятия, их значение, классификация, показатели и методы оценки
8. Социально-экономическая сущность и классификация оборота розничной торговли
9. Надбавки в торговле: сущность и виды. Экономическое обоснование размера торговых надбавок
10. Особенности работы и виды оптовых и розничных торговых предприятий

Критерии оценки:

В соответствии с требованиями образовательных стандартов к уровню подготовки выпускников по направлению (направлению подготовки) необходимо обосновать оценку «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Описание показателей, критериев шкал оценивания государственного экзамена, в соответствии с которыми устанавливается качество сформированных у обучающихся компетенций и степень общей готовности выпускника к профессиональной деятельности.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если студент:

- Проводит оценку адекватности и достоверности информации о проблемной ситуации, определяет и оценивает риски возможных вариантов ее решений, работает с противоречивой информацией из разных источников

- Анализирует существующий ресурсный потенциал, ограничения для ведения профессиональной деятельности, основные методы оценки выполнения профессиональных задач, понимает базовые принципы постановки задач и выработки решений, применяет в практической деятельности алгоритмы организации процесса предоставления услуг, учитывая пожелания потребителя, разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.

- Владеет основами технического и технологического обеспечения предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга фрагментарно; владеет основными способами совершенствования технологического процесса предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга; владеет современными способами совершенствования технологического процесса, разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

- Используя различные способы выявления и оценки уровня проблем развития логистики, управления цепями поставок как функциональной области менеджмента, обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов

- Понимая сущность клиентоориентированного подхода, терминологию сервисной деятельности, принципы организации сервисной службы; участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи

- Владея методами реализации основных управленческих функций в сфере управления персоналом, современными технологиями управления поведением персонала с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, современными технологиями управления развитием персонала, методами оценки экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом, обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта

- Использует правила командной работы; использует теоретические основы разработки к требованиям к проекту; использует способы планирования работ по решению кейсов, анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата; может осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат, производит критический анализ и синтез информации, с помощью изученных методов генерации идей, анализа информации и применяет системный подход для решения поставленных задач

- На высоком уровне использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках

- Имеет практический опыт составления текстов разной функциональной принадлежности и разных жанров на государственном языке, опыт перевода текстов с иностранного языка на государственный

- На высоком теоретическом уровне имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

- Уверенно демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения

- Свободно анализирует различные социокультурные тенденции, факты и явления на основе целостного представления об основах мироздания и перспективах его развития, понимает взаимосвязи между разнообразием мировоззрений и ходом развития истории, науки, представлений человека о природе, обществе, познании и самого себя

- Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям

- Самостоятельно находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

- Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира

- Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личного характера

- Разрабатывая организационные схемы, стандарты и процедуры, устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности на высоком уровне

- Рационально управляя своим временем в рамках проектной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, реализует и корректирует стратегию личного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда на высоком уровне

- Участвуя в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия туризма,

- Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности на высоком уровне

- Применяя знания основ физической культуры, выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической подготовленности с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации социальной и профессиональной деятельности, демонстрирует навыки аналитической работы в области физической культуры и спорта.

- Применяя планирование своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности в профессиональной деятельности, делает содержательные выводы.

- Применяя основы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности, пропагандируя его нормы, делает содержательные выводы.

- Идентифицирует опасные и вредные производственные факторы. Оценивает вероятность реализации опасностей. Анализирует сценарии реализации опасностей. Проводит типизацию стихийных бедствий, крупных производственных аварий и катастроф,

оценивает поражающие факторы. Прогнозирует последствия воздействия опасностей на человека и среду.

- Представляет методы защиты от опасностей различного генезиса и проводит численную оценку защитных мероприятий. Предусматривает методы и способы защиты персонала и населения от крупных производственных аварий и катастроф, чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. Проводит мероприятия по оказанию первой доврачебной помощи пострадавшим.

- Представляет требования к обеспечению безопасных условий жизнедеятельности. Излагает и применяет правовые и нормативные документы, по вопросам охраны труда, охраны окружающей природной среды, безопасности в чрезвычайных ситуациях

- Грамотно определяет сущность коррупционного поведения, экстремизма, терроризма и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями.

- Используя базовые этические ценности и способен формировать позицию по основным вопросам гражданско-этического характера, давая правовую и этическую оценку ситуациям, связанным с коррупционным поведением. Демонстрирует понимание социальных, правовых, этических последствий коррупционных действий, проявлений экстремизма, терроризма

- Грамотно соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма коррупционному поведению и противодействует им в профессиональной деятельности

- В полном объеме способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

- Принципы и методы создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса, использовать методику создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса на высоком уровне формами и методами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса, организацией службы внутреннего контроля на основе экономических и статистических процессов

- Способен использовать основные программные продукты сферы экономики сервиса на высоком профессиональном уровне

- Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий на высоком профессиональном уровне

- Пользуясь современным инструментарием управления персоналом; используя основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, коммуникации, лидерства и управления конфликтами, применяет методы командного взаимодействия

- В полном объеме способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

- Используя основные инструменты управления качеством, информационные технологии обеспечения качества, оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

- Способен использовать основные методы продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в офлайн среде на высоком профессиональном уровне.

- Осуществляет исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов, формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг на профессиональном уровне

- Определяя источники финансирования бизнеса в сфере услуг, планируя доходы и расходы предприятия, рассчитывая точку безубыточности и рентабельность проекта, принимает экономически обоснованные решения

- На основе понимания основных направлений организации и планирования финансовой деятельности предприятий сервиса, выполняет экономические расчеты, понимает основные направления организации и планирования финансовой деятельности предприятий сервиса, обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.

- Применяя в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса, соблюдает законодательство российской федерации о предоставлении услуг на высоком уровне

- Применяет требования заинтересованных сторон в выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса

- Осуществляет соблюдение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности обслуживания потребителей, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса

- Владеет методологией организации работы информационных отделов в организациях сервиса, применяет на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности

- Демонстрирует полное и глубокое знание специализированного программного обеспечения и методов искусственного интеллекта при решении задач профессиональной деятельности

- Используя полученные теоретические знания при формировании ценовой политики организаций, определяя цены и соответствующие надбавки к ним с учетом различных ценообразующих факторов, способен анализировать финансовые издержки предприятий сервиса и определять действенные подходы к управлению бизнес-процессами.

- Владея основными теориями и концепциями взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами; основами межкультурных отношений в менеджменте, коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи, навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

- Применяя структурные и межличностные методы управления конфликтами, различные техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловыми партнерами и членами команды, соблюдая правила делового и цифрового этикета, способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств

- На высоком уровне способен осуществлять анализ российского, международного опыта и лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если студент:

- Проводит оценку адекватности и достоверности информации о проблемной ситуации, определяет и оценивает риски возможных вариантов ее решений

- Анализирует существующий ресурсный потенциал, ограничения для ведения профессиональной деятельности, основные методы оценки выполнения профессиональных задач, понимает базовые принципы постановки задач и выработки решений

- Владеет основами технического и технологического обеспечения предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга фрагментарно; владеет основными способами совершенствования технологического процесса предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга; владеет современными способами совершенствования технологического процесса

- Используя различные способы выявления и оценки уровня проблем развития логистики, обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов

- Понимая сущность клиентоориентированного подхода, терминологию сервисной деятельности, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи

- Владея методами реализации основных управленческих функций в сфере управления персоналом, методами оценки экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом, обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта

- Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата. Может осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; применяет основные правила работы при решении кейсов, использует теоретические основы разработки требований к проекту; использует способы планирования работ по решению кейсов;

- Умеет использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках

- Имеет практический опыт составления текстов разной функциональной принадлежности и разных жанров на государственном языке

- На достаточно высоком уровне имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

- Частично демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения

- Грамотно анализирует различные социокультурные тенденции, факты и явления на основе целостного представления об основах мироздания и перспективах его развития, понимает взаимосвязи между разнообразием мировоззрений и ходом развития истории, науки, представлений человека о природе, обществе, познании и самого себя

- Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий

- Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

- Знает этапы исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира и на этой основе формирует свое поведение

- Опирается на ценностные ориентиры и гражданскую позицию; обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личного характера

- Способен устанавливать личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности

- Способен реализовывать и корректировать стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

- Способен критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности
- Применяет знания основы физической культуры, выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической подготовленности с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации социальной и профессиональной деятельности на среднем уровне, использует их в профессиональной деятельности
- Применяет планирование своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности на среднем уровне, использует его в профессиональной деятельности
- Применяет основы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности, пропагандирует его нормы
- Идентифицирует опасные и вредные производственные факторы. Оценивает вероятность реализации опасностей. С ошибками анализирует сценарии реализации опасностей. Проводит типизацию стихийных бедствий, крупных производственных аварий и катастроф, не оценивает поражающие факторы. Прогнозирует последствия воздействия опасностей на человека и среду.
- Представляет методы защиты от опасностей различного генезиса и проводит численную оценку защитных мероприятий. Предусматривает методы и способы защиты персонала и населения от крупных производственных аварий и катастроф, чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. С недочетами проводит мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим.
- С недоработками представляет требования к обеспечению безопасных условий жизнедеятельности. Излагает и применяет правовые и нормативные документы, по вопросам охраны труда, охраны окружающей природной среды, безопасности в чрезвычайных ситуациях
- В целом правильно определяет сущность коррупционного поведения, экстремизма, терроризма и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями.
- Используя базовые этические ценности и способен формировать позицию по основным вопросам гражданско-этического характера, давая правовую и этическую оценку ситуациям, связанным с коррупционным поведением. Демонстрирует понимание социальных, правовых, этических последствий коррупционных действий, проявлений экстремизма, терроризма
- В целом правильно соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма коррупционному поведению
- Достаточно полно способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
- методы создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса, использовать методiku создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса формами и методами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса
- Способен использовать основные программные продукты сферы экономики сервиса
- Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий
- Пользуясь современным инструментарием управления персоналом; используя основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, применяет методы командного взаимодействия
- Достаточно полно способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

- Используя основные инструменты управления качеством, оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
- Использует базовые знания способен использовать основные методы продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в офлайн среде.
- Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов, формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, но допускает отдельные неточности
- Определяя источники финансирования бизнеса в сфере услуг, планируя доходы и расходы предприятия, способен принимать экономически обоснованные решения
- Используя базовые принципы оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности на основе понимания основных направлений организации и планирования финансовой деятельности предприятий сервиса, выполняет экономические расчеты
- Применяя в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса, соблюдает законодательство российской федерации о предоставлении услуг на среднем уровне
- Применяет требования заинтересованных сторон в выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса, но допускает отдельные неточности
- Осуществляет соблюдение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности обслуживания потребителей, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса, но допускает отдельные неточности
- Применяет на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности
- Демонстрирует знание специализированного программного обеспечения и методов искусственного интеллекта для решения задач профессиональной деятельности, но допускает незначительные ошибки
- Используя полученные теоретические знания при анализе ценовой политики организаций способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятия при формировании цен и определении стратегии организации бизнес-процессов
- Владея основами межкультурных отношений в менеджменте, коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи, навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
- Применяя различные техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловыми партнерами и членами команды, соблюдая правила делового и цифрового этикета, способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств
- В целом способен осуществлять анализ российского, международного опыта и лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если студент:

- Проводит оценку адекватности и достоверности информации о проблемной ситуации, определяет и оценивает риски возможных вариантов ее решений
- Анализирует существующий ресурсный потенциал, ограничения для ведения профессиональной деятельности, основные методы оценки выполнения профессиональных задач, понимает базовые принципы постановки задач и выработки решений

- Владеет основами технического и технологического обеспечения предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга фрагментарно; владеет основными способами совершенствования технологического процесса предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга; владеет современными способами совершенствования технологического процесса

- Используя различные способы выявления и оценки уровня проблем развития логистики, обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов

- Понимая сущность клиентоориентированного подхода, терминологию сервисной деятельности, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи

- Владея методами реализации основных управленческих функций в сфере управления персоналом, методами оценки экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом, обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта

- Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата. Может осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; применяет основные правила работы при решении кейсов, использует теоретические основы разработки к требованиям к проекту; использует способы планирования работ по решению кейсов;

- Умеет использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках

- Имеет практический опыт составления текстов разной функциональной принадлежности и разных жанров на государственном языке

- На достаточно высоком уровне имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

- Частично демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения

- Грамотно анализирует различные социокультурные тенденции, факты и явления на основе целостного представления об основах мироздания и перспективах его развития, понимает взаимосвязи между разнообразием мировоззрений и ходом развития истории, науки, представлений человека о природе, обществе, познании и самого себя

- Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий

- Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

- Знает этапы исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира и на этой основе формирует свое поведение

- Опирается на ценностные ориентиры и гражданскую позицию; обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера

- Способен устанавливать личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности

- Способен реализовывать и корректировать стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
- Способен критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности
- Применяет знания основы физической культуры, выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической подготовленности с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации социальной и профессиональной деятельности на среднем уровне, использует их в профессиональной деятельности
- Применяет планирование своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности на среднем уровне, использует его в профессиональной деятельности
- Применяет основы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности, пропагандирует его нормы
- Идентифицирует опасные и вредные производственные факторы. Оценивает вероятность реализации опасностей. С ошибками анализирует сценарии реализации опасностей. Проводит типизацию стихийных бедствий, крупных производственных аварий и катастроф, не оценивает поражающие факторы. Прогнозирует последствия воздействия опасностей на человека и среду.
- Представляет методы защиты от опасностей различного генезиса и проводит численную оценку защитных мероприятий. Предусматривает методы и способы защиты персонала и населения от крупных производственных аварий и катастроф, чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. С недочетами проводит мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим.
- С недоработками представляет требования к обеспечению безопасных условий жизнедеятельности. Излагает и применяет правовые и нормативные документы, по вопросам охраны труда, охраны окружающей природной среды, безопасности в чрезвычайных ситуациях
- В целом правильно определяет сущность коррупционного поведения, экстремизма, терроризма и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями.
- Используя базовые этические ценности и способен формировать позицию по основным вопросам гражданско-этического характера, давая правовую и этическую оценку ситуациям, связанным с коррупционным поведением. Демонстрирует понимание социальных, правовых, этических последствий коррупционных действий, проявлений экстремизма, терроризма
- В целом правильно соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма коррупционному поведению
- Достаточно полно способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
 - методы создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса, использовать методiku создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса формами и методами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса
 - Способен использовать основные программные продукты сферы экономики сервиса
 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий

- Пользуясь современным инструментарием управления персоналом; используя основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, применяет методы командного взаимодействия
- Достаточно полно способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
- Используя основные инструменты управления качеством, оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
- Использует базовые знания способен использовать основные методы продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в офлайн среде.
- Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов, формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, но допускает отдельные неточности
- Определяя источники финансирования бизнеса в сфере услуг, планируя доходы и расходы предприятия, способен принимать экономически обоснованные решения
- Используя базовые принципы оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности на основе понимания основных направлений организации и планирования финансовой деятельности предприятий сервиса, выполняет экономические расчеты
- Применяя в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса, соблюдает законодательство российской федерации о предоставлении услуг на среднем уровне
- Применяет требования заинтересованных сторон в выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса, но допускает отдельные неточности
- Осуществляет соблюдение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности обслуживания потребителей, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса, но допускает отдельные неточности
- Применяет на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности
- Демонстрирует знание специализированного программного обеспечения и методов искусственного интеллекта для решения задач профессиональной деятельности, но допускает незначительные ошибки
- Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятия сферы услуг в соответствии с требованиями потребителя и обосновывать управленческое решение в бизнес-среде на минимальном уровне
- Владея фрагментарными навыками построения устной и письменной речи, навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
- Применяя некоторые техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловыми партнерами и членами команды, соблюдая отдельные правила делового этикета, недостаточно способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств
- Не в достаточной мере способен осуществлять анализ российского, международного опыта и лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если студент:

- Не проводит оценку адекватности и достоверности информации о проблемной ситуации, не определяет и не оценивает риски возможных вариантов ее решений
- Не способен анализировать существующий ресурсный потенциал, ограничения для ведения профессиональной деятельности

- Не владеет основами технического и технологического обеспечения предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга фрагментарно; не владеет основными способами совершенствования технологического процесса предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга

- Зная некоторые способы выявления и оценки уровня проблем развития логистики, слабо обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм

- Слабо понимая сущность клиентоориентированного подхода, терминологию сервисной деятельности, не способен участвовать в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи

- Частично владея методами реализации отдельных управленческих функций в сфере управления персоналом, не способен обеспечивать работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта

- Использует основные понятия и термины изучаемой дисциплины; определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

- Собирает, но ошибочно использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках

- Не имеет практического опыта составления текстов разной функциональной принадлежности и разных жанров на государственном языке, опыта перевода текстов с иностранного языка на государственный

- На низком уровне имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

- Не демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения

- Неуверенно анализирует различные социокультурные тенденции, факты и явления на основе целостного представления об основах мироздания и перспективах его развития, понимает взаимосвязи между разнообразием мировоззрений и ходом развития истории, науки, представлений человека о природе, обществе, познании и самого себя

- Плохо знаком с историческим наследием и культурными традициями, с трудом воспринимает социальные и культурные различия

- Неуверенно находит необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

- Не знаком с этапами исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира

- С трудом обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера

- Не способен устанавливать личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности

- Не способен реализовывать и корректировать стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

- Не способен критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности
- Не применяет знания основы физической культуры и спорта
- Не планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности в профессиональной деятельности
- Не соблюдает и не пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности
- Идентифицирует опасные и вредные производственные факторы. С ошибками оценивает вероятность реализации опасностей. Не представляет сценарии реализации опасностей. Не проводит типизацию стихийных бедствий, крупных производственных аварий и катастроф, не оценивает поражающие факторы с недочетами прогнозирует последствия воздействия опасностей на человека и среду
 - Слабо представляет способы и методы защиты от опасностей различного генезиса. Не предусматривает методы и способы защиты персонала и населения от крупных производственных аварий и катастроф, чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. Не проводит мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим.
 - Не представляет требования к обеспечению безопасных условий жизнедеятельности. Не излагает и не применяет правовые и нормативные документы, по вопросам охраны труда, охраны окружающей природной среды, безопасности в чрезвычайных ситуациях
 - Не может определить сущность коррупционного поведения, экстремизма, терроризма и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями.
 - Не способен формировать позицию по основным вопросам гражданско-этического характера, давая правовую и этическую оценку ситуациям, связанным с коррупционным поведением. Демонстрирует понимание социальных, правовых, этических последствий коррупционных действий, проявлений экстремизма, терроризма
 - Не может соблюдать правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма коррупционному поведению
 - Не способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
 - Принципы создания системы контроля работы персонала, использовать методiku создания системы контроля работы персонала частично, формами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса частично
 - Не способен использовать основные программные продукты сферы экономики сервиса
 - Не способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий
 - Не способен пользоваться современным инструментарием управления персоналом; применять методы командного взаимодействия
 - Не способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
 - Не способен, используя основные инструменты управления качеством, оценивать качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
 - Не обладает практическим опытом использования основных методов продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в офлайн среде.
 - Не способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов, формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
 - Не способен принимать экономически обоснованные решения

- Не обладает практическим опытом для понимания основных направлений организации и планирования финансовой деятельности предприятий сервиса
- Не способен соблюдать законодательство российской федерации о предоставлении услуг
- Не способен применять требования заинтересованных сторон в выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса
- Не способен осуществлять соблюдение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности обслуживания потребителей, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса
- Не умеет применять на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности
- Не применяет при решении задач профессиональной деятельности специализированное программное обеспечение и методы искусственного интеллекта
- Не способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий сферы услуг при формировании цены и обосновывать управленческое решение в бизнес-среде
- Владея отдельными навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, с затруднениями применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
- Испытывая затруднения при характеристике правил делового и цифрового этикета, не способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств
- Не способен осуществлять анализ российского, международного опыта и лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

Оценочные средства для итоговой (государственной итоговой) аттестации (выпускной квалификационной работы)

Примерная тематика выпускных квалификационных работ
для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис
(направленность (профиль) «Сервисная экономика»)

1. Private banking: эксклюзивный сервис для VIP-клиентов.
2. SPA и wellness-отели: анализ рентабельности дополнительных услуг.
3. Авиационный сервис: влияние дополнительных услуг на прибыль авиакомпаний
4. Автоматизация бизнес-процессов сервисной организации как способ повышения эффективности деятельности.
5. Анализ и совершенствование деятельности службы приема и размещения (или любой другой конкретной службы).
6. Анализ и совершенствование коммуникационной политики предприятия сервиса.
7. Анализ и совершенствование системы обеспечения безопасности в сфере сервиса.
8. Анализ рынка услуг по оценке недвижимости и пути его совершенствования
9. Анализ синдрома эмоционального выгорания у сотрудников сервисной сферы и способы его профилактики.
10. Аутсорсинг в сервисной экономике: риски и экономическая эффективность
11. Бизнес-инкубаторы и акселераторы: сервисные модели поддержки стартапов.
12. Влияние культуры обслуживания на лояльность клиентов (кейс банковского сектора или ритейла).
13. Влияние организационной культуры на эффективность сервисных предприятий
14. Влияние репутационного менеджмента на прибыль сервисных компаний
15. Влияние стандартов обслуживания на конкурентоспособность сервисных предприятий
16. Влияние цифровых платформ на традиционный гостиничный рынок.
17. Внедрение CRM-систем для повышения клиентоориентированности (пример: телеком, HoReCa).
18. Выбор и внедрение инновационных технологий развития современного сервисного предприятия.
19. Выявление иррациональных аспектов поведения потребителей при выборе услуг (на примере...).
20. Геймификация в сервисе: как игровые механики повышают вовлеченность (фитнес-приложения, программы лояльности).
21. Гибкие формы занятости в сервисных компаниях (удаленная работа, аутсорсинг).
22. Государственные и региональные меры поддержки предприятий сервиса.
23. Динамическое ценообразование в сервисных отраслях
24. Железнодорожный туризм: экономика нишевого сервиса.
25. Зеленые технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе: тренды и выгоды.
26. Ивент-индустрия: влияние сервиса на успех мероприятий
27. Ипотечное кредитование: влияние сервиса на выбор клиентов
28. Искусственный интеллект в сервисной экономике: чат-боты, рекомендательные системы.
29. Использование инновационных технологий на предприятиях сервиса для повышения качества обслуживания.

30. Киберспортивные арены: экономика сервиса для зрителей и игроков.
31. Клиентский опыт и поведение потребителей
32. Консалтинговые услуги: ценообразование и управление клиентским опытом.
33. Корпоративная социальная ответственность в сервисных компаниях: экономические аспекты
34. Круизный туризм: экономика сервиса и логистика обслуживания.
35. Маркетплейсы как сервисные экосистемы
36. Медицинский туризм: анализ сервисных моделей в разных странах.
37. Методы преодоления когнитивного диссонанса у потребителей услуг.
38. Микрофинансовые организации: сервисные риски и возможности.
39. Онлайн-образование: монетизация знаний на основе сервисных платформ
40. Оптимизация затрат в сервисных компаниях: анализ структуры издержек
41. Оптимизация сервиса в курьерских службах.
42. Организация и технология продаж сервисных продуктов предприятия сферы услуг.
43. Особенности маркетинга впечатлений в индустрии гостеприимства и развлечений.
44. Оценка экономической эффективности деятельности сервисного предприятия.
45. Оценка эффективности работы риелтора как сервисного специалиста.
46. Оценка эффективности рекламной стратегии предприятия сферы услуг.
47. Оценка сервисной составляющей государственных органов управления
48. Парки развлечений: динамическое ценообразование и управление очередями.
49. Персонализация в ритейле: как данные о клиентах улучшают сервис?
50. Персонализированный сервис в luxury-отелях: как создать уникальный опыт?
51. Повышение конкурентоспособности агентства недвижимости за счет развития дополнительных сервисов
52. Примерочные в онлайн-ритейле: сервисные инновации и возвраты.
53. Пути повышения конкурентоспособности предприятия сервиса на региональном рынке.
54. Развитие малого предпринимательства и молодежного предпринимательства в сфере сервиса.
55. Развитие медицинского туризма: сервисные аспекты.
56. Развитие рынка услуг по управлению коммерческой недвижимостью
57. Развитие сервисной инфраструктуры в регионе
58. Развитие современных форм экспресс-обслуживания потребителей на предприятии (например, dark kitchen, онлайн-кинотеатры).
59. Разработка и внедрение программы лояльности в сервисной организации.
60. Разработка и организация новых туристических маршрутов (экскурсионных, гастрономических, событийных программ) в регионе.
61. Разработка клиентоориентированной стратегии для агентства недвижимости.
62. Разработка конкурентной стратегии сервисного предприятия в условиях меняющейся рыночной среды.
63. Разработка системы оценки качества услуг в гостиничном бизнесе.
64. Разработка стандартов качества обслуживания жильцов в управляющих компаниях
65. Разработка стратегии продвижения сервисного продукта с использованием инструментов интернет-маркетинга и SMM.
66. Роботизация сервисных процессов: экономические последствия для рынка труда
67. Роль корпоративной культуры в деятельности предприятия сервиса и ее влияние на эффективность работы.
68. Сервисные тренды в премиальном ресторанном бизнесе

69. Сетевые формы предпринимательства и франчайзинг как стратегия развития в индустрии сервиса.
70. Совершенствование качества риелторских услуг на вторичном рынке жилья.
71. Совершенствование маркетинговой деятельности сервисной организации на основе анализа потребительских предпочтений.
72. Совершенствование обслуживания потребителей как фактор повышения конкурентоспособности.
73. Совершенствование системы мотивации персонала сервисного предприятия.
74. Совершенствование системы подбора и адаптации персонала на предприятиях сервиса.
75. Совершенствование системы управления качеством услуг на предприятии.
76. Совершенствование системы управления многоквартирным домом на основе сервисно-ориентированного подхода.
77. Совершенствование системы управления сервисного предприятия.
78. Современные тенденции развития сервисной деятельности в индустрии гостеприимства и туризме.
79. Социальная ответственность сервисных компаний (волонтерские программы, инклюзивный сервис).
80. Социально-психологические аспекты управления в индустрии сервиса.
81. Стандартизация и персонализация сервиса: поиск баланса (на примере ресторанов, отелей, транспортных услуг).
82. Страхование в туризме: анализ сервисных моделей и клиентских предпочтений.
83. Телемедицина: сервисные преимущества и барьеры внедрения.
84. Трансформация образовательных услуг в условиях цифровизации (онлайн-курсы, EdTech).
85. Умные магазины: экономика бескассового обслуживания.
86. Управление клиентским опытом в аэропортах: от регистрации до вылета
87. Управление клиентским опытом как фактор повышения конкурентоспособности сервисного предприятия.
88. Управление конфликтами и стрессами в сервисной организации.
89. Управление спросом и ассортиментом на предприятиях сферы услуг.
90. Фармацевтический сервис: логистика и клиентоориентированность аптек.
91. Финтех-сервисы: влияние цифровизации на банковское обслуживание
92. Фитнес-индустрия: влияние сервисных инноваций на рынок
93. Формирование и повышение лояльности клиентов на рынке B2B-услуг.
94. Формирование и развитие клиентоориентированности персонала как фактор повышения качества обслуживания.
95. Формирование и реализация сервисной политики организации как элемента корпоративной стратегии.
96. Формирование индивидуального бренда специалиста сферы сервиса как средство профессионального продвижения.
97. Формирование положительного имиджа и деловой репутации сервисной организации как фактор привлечения клиентов.
98. Формирование системы мотивации потребительского спроса на услуги в сфере культуры и досуга
99. Франчайзинг в сервисной экономике: риски и преимущества (анализ сетей кофеен, хостелов).
100. Франчайзинг как модель развития сервисного бизнеса
101. Ценообразование в сервисных отраслях: динамические стратегии.
102. Шеринг-экономика как новая модель сервисной деятельности
103. Шеринг-экономика как новый тренд сервисного сектора (каршеринг, аренда жилья).

104. Экономика "зеленых" отелей: затраты и выгоды экосервиса
105. Экономика каршеринга: факторы спроса и рентабельности.
106. Экономика облачных сервисов: модели монетизации и спрос
107. Экономика платной медицины: сервисные стандарты и ценообразование.
108. Экономическая эффективность программ лояльности в сервисном секторе
109. Эмоциональный интеллект персонала как фактор удовлетворенности клиентов.
110. Языковые школы: влияние сервисных инноваций на рынок

Критерии оценки:

При оценке выпускной квалификационной работы учитывается уровень сформированности компетенций (в соответствии с образовательным стандартом и образовательной программой) по следующим предлагаемым критериям:

- уровень теоретической и научно-исследовательской проработки проблемы;
- качество анализа проблемы;
- полнота и проблемность вносимых предложений по рассматриваемой проблеме;
- уровень апробации работы и публикаций;
- объем экспериментальных исследований и степень внедрения в производство;
- самостоятельность разработки;
- степень владения современными программными продуктами и компьютерными технологиями;
- навыки публичной дискуссии, защиты собственных научных идей, предложений и рекомендаций;
- качество презентации результатов работы;
- общий уровень культуры общения с аудиторией;
- готовность к практической деятельности;
- отзыв руководителя и другие требования, предъявляемые фондом оценочных средств для проведения итоговой аттестации, разработанным выпускающей кафедрой по каждой образовательной программе.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если компетенции полностью освоены на повышенном уровне. Студент:

- синтезирует научные интересы в области профессиональной деятельности, использует методологию системного анализа для постановки и решения научных проблем, аргументирует собственные выводы в соответствии с современными научными концепциями;
- осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации, проводит самостоятельное социально-экономическое исследование; делает обоснованные выводы и рекомендации, отличающиеся грамотностью изложения и логической последовательностью; определяет инструменты для решения аналитической задачи при написании отчетов; отчет включает необходимые расчеты, комментарии, таблицы, графики;
- владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; методологическими основами управления коммуникативными процессами в условиях изменяющейся среды, выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами;
- применяя методы экономического и стратегического анализа в оценке поведения экономических агентов, состояния рынков в условиях глобализации, понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;
- на основе понимания основных направлений организации и планирования финансовой деятельности предприятий сервиса, выполняет экономические расчеты, понимает основные направления организации и планирования финансовой деятельности предприятий

сервиса, обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности, способен осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов;

- рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности, выбирая материальные ресурсы, оборудование для осуществления контроля законности финансово-экономической деятельности организаций различных форм собственности и видов деятельности отрасли сервиса и выполнения налоговых обязательств перед бюджетом, в том числе с использованием технических средств и информационных технологий по финансам и учету, принимает меры по устранению недостатков и нарушений;

- используя основные понятия и законы развития правовой базы сервисной деятельности; этапы формирования правовой системы в сервисе; концепции сервисного развития в рамках современной правовой базы, осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере;

- обладая навыками анализа и оценки положения предприятий, изучения производственного потенциала, разработки инновационной стратегии, общей концепции экономического и финансового оздоровления предприятия, способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы услуг для принятия эффективных управленческих решений

- не владеет навыками диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций

- изучая и анализируя покупательский спрос, используя методы оценки конкурентоспособности товаров и услуг в профессиональной деятельности, способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств

- конструктивно использует методы анализа для управления экономикой, представляя результаты расчетно-аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи, способен осуществлять исследования рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ВКР выполнена на актуальную тему, четко формализованы цель и задачи исследования, раскрыта суть проблемы с систематизацией точек зрения авторов и выделением научных направлений, оценкой их общности и различий, обобщением отечественного и зарубежного опыта. Изложена собственная позиция. Стиль изложения научный со ссылками на источники. Достоверность выводов базируется на глубоком анализе объекта исследования не менее чем за 5 лет с применением статистических и экономико-математических методов, факторного анализа. Комплекс авторских предложений и рекомендаций аргументирован, обладает новизной и практической значимостью. Результаты исследования апробированы и подтверждены справкой о внедрении.

Руководителем работа оценена положительно. В ходе защиты выпускник продемонстрировал свободное владение материалом, уверенно излагал результаты исследования, представил презентацию, в достаточной степени отражающую суть работы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если компетенции полностью освоены на базовом уровне. Студент:

- синтезирует научные интересы в области профессиональной деятельности, аргументирует собственные выводы в соответствии с современными научными концепциями;

- осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации, проводит самостоятельное социально-экономическое исследование; делает обоснованные выводы и рекомендации, отличающиеся грамотностью изложения и логической последовательностью; определяет инструменты для решения аналитической задачи при написании отчетов;

- владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; выбирает на государственном языке РФ коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами;

- применяя методы экономического и стратегического анализа в оценке поведения экономических агентов, понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;

- используя базовые принципы оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности на основе понимания основных направлений организации и планирования финансовой деятельности предприятий сервиса, выполняет экономические расчеты, способен осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов;

- используя базовые принципы оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности, рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности;

- используя основные понятия и законы развития правовой базы сервисной деятельности; этапы формирования правовой системы в сервисе; осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере;

- обладая навыками анализа и оценки положения предприятий, изучения производственного потенциала, способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы услуг для принятия эффективных управленческих решений

- не владеет навыками диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций

- изучая покупательский спрос, используя отдельные методы оценки конкурентоспособности товаров и услуг в профессиональной деятельности, способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств

- конструктивно используя методы анализа для управления экономикой, представляя результаты расчетно-аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, способен осуществлять исследования рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ВКР выполнена на актуальную тему, четко формализованы цель и задачи исследования, раскрыта суть проблемы с систематизацией точек зрения авторов и выделением научных направлений, оценкой их общности и различий, обобщением отечественного и зарубежного опыта. Изложена собственная позиция. Стиль изложения научный со ссылками на источники. Достоверность выводов базируется на глубоком анализе объекта исследования не менее чем за 5 лет с применением статистических и экономико-математических методов, факторного анализа. Комплекс авторских предложений и рекомендаций аргументирован, обладает новизной и практической значимостью. Результаты исследования апробированы и подтверждены справкой о внедрении.

Руководителем работа оценена положительно. В ходе защиты выпускник продемонстрировал свободное владение материалом, уверенно излагал результаты исследования, представил презентацию, в достаточной степени отражающую суть работы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если компетенции частично освоены на базовом уровне. Студент:

- на минимальном уровне синтезирует научные интересы в области профессиональной деятельности, аргументирует собственные выводы в соответствии с современными научными концепциями;
- осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации, с затруднениями проводит социально-экономическое исследование; делает минимальные выводы;
- владея некоторыми этическими особенностями делового общения в сервисе; выбирает коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами, но на минимальном уровне;
- применяя отдельные методы экономического анализа в оценке поведения экономических агентов, понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;
- частично используя базовые принципы оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности на основе понимания основных направлений организации и планирования финансовой деятельности предприятий сервиса, выполняет экономические расчеты, способен осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов;
- частично используя базовые принципы оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности, рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности;
- используя основные понятия и законы развития правовой базы сервисной деятельности; на минимальном уровне осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере;
- обладая отдельными навыками анализа положения предприятий, на минимальном уровне способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы услуг для принятия эффективных управленческих решений
- не владеет навыками диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг, с затруднениями разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций
- фрагментарно зная методы оценки конкурентоспособности товаров и услуг в профессиональной деятельности, слабо способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств
- представляя результаты расчетно-аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, испытывает существенные затруднения при осуществлении исследования рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ВКР выполнена на актуальную тему, формализованы цель и задачи исследования, тема раскрыта, изложение описательное со ссылками на источники, однако нет увязки сущности темы с наиболее значимыми направлениями решения проблемы и применяемыми механизмами или методами. В аналитической части работы объект исследован не менее чем за 3 года с применением методов сравнения процессов в динамике. В проектной части

сформулированы предложения и рекомендации, которые носят общий характер или недостаточно аргументированы.

Руководителем работа оценена положительно. В ходе защиты допущены неточности при изложении материала, достоверность некоторых выводов не доказана. Автор продемонстрировал способность разобраться в конкретной практической ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если компетенции не освоены. Студент:

- не способен синтезировать научные интересы в области профессиональной деятельности, аргументировать собственные выводы в соответствии с современными научными концепциями;
- не осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации, проводит самостоятельное социально-экономическое исследование; делает обоснованные выводы и рекомендации, отличающиеся грамотностью изложения и логической последовательностью; определяет инструменты для решения аналитической задачи при написании отчетов;
- не способен выбрать коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами;
- применяя отдельные методы экономического анализа в оценке поведения экономических агентов, понимает базовые принципы функционирования экономики;
- не обладает практическим опытом для понимания основных направлений организации и планирования финансовой деятельности предприятий сервиса, не способен осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов;
- не обладает практическим опытом рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности;
- не способен, используя основные понятия и законы развития правовой базы сервисной деятельности; этапы формирования правовой системы в сервисе; осуществлять поиск и применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере;
- обладая фрагментарными навыками анализа положения предприятий, не способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы услуг для принятия эффективных управленческих решений
- не владеет навыками диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг, слабо разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций
- не умеет организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств
- не способен осуществлять исследования рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

Выпускник нарушил календарный план разработки ВКР, выполненной на актуальную тему, которая раскрыта не полностью, структура не совсем логична, (нет увязки сущности темы с наиболее значимыми направлениями решения проблемы и применяемыми механизмами или методами). В аналитической части работы объект исследован менее чем за 3 года. В проектной части предложения и рекомендации носят общий характер, которые недостаточно аргументированы. Допущены неточности при изложении материала, достоверность некоторых выводов не доказана. Результаты исследования не апробированы. Автор не может разобраться в конкретной практической ситуации, не обладает достаточными знаниями и практическими навыками для профессиональной деятельности.