

Документ подписан простым электронным 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.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

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

РАЗРАБОТАНО:
Доцент кафедры туризма и
индустрии гостеприимства
Хохлова Е.В.

Введение

Государственная итоговая аттестация, завершающая освоение основной профессиональной образовательной программы высшего образования (программы бакалавриата), является итоговой аттестацией обучающихся по программе бакалавриата. Целью государственной итоговой аттестации (в дальнейшем – ГИА) является установление степени соответствия уровня качества подготовки выпускника высшего учебного заведения к выполнению профессиональных задач и соответствия требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервисная экономика» и степени овладения выпускниками необходимыми компетенциями.

1. Состав государственной итоговой аттестации

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 43.03.01 Сервис и образовательной программой по направлению 43.03.01 Сервис в государственную итоговую аттестацию входят:

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

2. Программа ГИА составлена в соответствии с требованиями:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации № 514 от 08.07.2017 г.;

- образовательной программы высшего образования по направлению 43.03.01 Сервис, утвержденной Председателем Ученого совета высшей школы креативных индустрий ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»;

- Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет», утвержденное Председателем Ученого совета СКФУ 07.12.2017 г. (протокол №4);

- Положения о порядке выполнения выпускных квалификационных работ в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет», утвержденное Председателем Ученого совета СКФУ 30.01.2018 г. (протокол №7);

- Положения об учебно-методическом обеспечении образовательных программ высшего образования в ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет», утвержденное решением Ученого совета СКФУ 24.02.2022 г. (протокол № 10).

3. Компетенции, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения образовательной программы высшего образования

Универсальные компетенции

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

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

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

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

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

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

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

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

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

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

Общепрофессиональные компетенции

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

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

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

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

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

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

Профессиональные компетенции

ПК-1 Готов к тактическому управлению процессами организации производства

ПК-2 Способен разрабатывать и применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-3 Способен к диверсификации сервисной деятельности учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг

ПК-4 Готов к проведению маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга с учетом отечественного и зарубежного опыта

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.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

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

РАЗРАБОТАНО:

Доцент кафедры туризма
и индустрии гостеприимства
Хохлова Е.В.

Ставрополь, 2026

1. Цели и задачи государственного экзамена

Цель государственного экзамена – установление уровня подготовки будущих бакалавров для организационно-управленческой и сервисной деятельности в области сферы услуг; оценка степени профессиональной подготовки выпускника требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Задачи государственного экзамена:

- оценить теоретические знания, практические навыки и умения выпускника;
- выявить комплекс знаний и умений, свидетельствующих о готовности и способности выпускника решать задачи профессиональной деятельности.
- определить уровень сформированности компетенций для решения профессиональных задач на уровне, требуемом образовательной программой.

2. Перечень компетенций, уровень сформированности которых должен быть проверен на государственном экзамене.

Универсальные компетенции

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

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

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

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

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

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

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

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

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

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

Общепрофессиональные компетенции

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

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

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

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

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

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

Профессиональные компетенции

ПК-1 Готов к тактическому управлению процессами организации производства

ПК-3 Способен к диверсификации сервисной деятельности учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг

ПК-4 Готов к проведению маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга с учетом отечественного и зарубежного опыта

3. Структура государственного экзамена

Для объективной оценки компетенций выпускника структура государственного экзамена является комплексной и соответствует избранным разделам из различных учебных циклов, формирующих конкретные компетенции.

В состав программы государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис включены вопросы, охватывающие следующие основные дисциплины:

Компетенция	Наименование дисциплины
УК-1	Введение в информационные технологии
УК-2	Бизнес-планирование в сфере услуг Креативный проектный практикум
УК-3	Финансовое планирование в сфере услуг Креативный проектный практикум
УК-4	Иностранный язык в профессиональной сфере
УК-5	Философия История России Основы российской государственности
УК-6	Личная эффективность и практики креативности
УК-7	Физическая культура и спорт
УК-8	Безопасность жизнедеятельности
УК-9	Интеллектуальная собственность и правовые основы предпринимательской деятельности
УК-10	Правовое регулирование сервисной деятельности Интеллектуальная собственность и правовые основы предпринимательской деятельности
ОПК-1	Технологии сервисной деятельности
ОПК-2	Технологии сервисной деятельности Управление человеческими ресурсами
ОПК-3	Управление качеством и стандартизация сервисных услуг
ОПК-4	Менеджмент и маркетинг сферы услуг
ОПК-5	Бизнес-планирование в сфере услуг Финансовое планирование в сфере услуг
ОПК-6	Правовое регулирование сервисной деятельности
ОПК-7	Управление человеческими ресурсами
ОПК-8	Алгоритмизация и программирование
ПК-1	Налоги и налогообложение сервисной деятельности Ценообразование в сфере услуг
ПК-3	Кросс-культурные коммуникации и коммуникативные инструменты в сервисной деятельности / Искусство общения: поликонтекстное взаимодействие
ПК-4	Ценообразование в сфере услуг Гостиничный и ресторанный бизнес Банковская деятельность

Страхование Организация транспортного обслуживания Логистика Экономика жилищно-коммунального обслуживания Экономика торговли Экономика недвижимости
--

Экзаменационный билет включает два теоретических вопроса и задачу.

4. Содержание государственного экзамена

В соответствии с образовательным стандартом, образовательной программой и рабочими программами дисциплин, включенными в государственный экзамен, на экзамен выносятся следующие темы:

Алгоритмизация и программирование

Основы алгоритмизации: основные понятия теории алгоритмов, свойства алгоритмов, способы представления алгоритмов; базовые алгоритмические конструкции; типовые алгоритмы обработки групп данных. Введение в технологию программирования. Основы программирования на языке высокого уровня C++; технология алгоритмического программирования на ЯП C++; программирование задач линейной структуры; программирование задач разветвленной структуры; программирование задач циклической структуры; программирование задач из области профессиональной деятельности. Технология объектно-ориентированного программирования (ООП): введение в объектно-ориентированное программирование; классы в ООП; конструкторы классов; наследование в ООП; перегрузка операций в ООП; множественное наследование в ООП; программирование задач из области профессиональной деятельности.

Банковская деятельность

Банковская система и ее роль в экономике. Правовое регулирование банковской деятельности. Пассивные и активные операции банков. Банковские услуги и продукты. Риски в банковской деятельности и их управление. Финансовая устойчивость и надежность банков. Инновации в банковском секторе. Банковский маркетинг и клиентоориентированность. Международная банковская деятельность

Безопасность жизнедеятельности

Основные понятия, термины и определения в области безопасности жизнедеятельности. Общая классификация чрезвычайных ситуаций. Безопасность в чрезвычайных ситуациях техногенного характера. Теоретические основы института «национальная безопасность (НБ) РФ». Военно-политическая подготовка. Геополитическое положение Российской Федерации. Гражданская оборона. Организация гражданской обороны. Подготовка данных для определения порядка использования защитных сооружений гражданской обороны для укрытия работников объекта и членов их семей от чрезвычайных ситуаций. Правовые и организационные основы обеспечения антитеррористической безопасности РФ. Цели, задачи, направления и формы военно-политической работы в ВС РФ. Основы военно-политической работы в ВС РФ: цели, задачи, направления и формы военно-политической работы. Воинское воспитание. Воинская вежливость: генезис и современность. Воинская дисциплина. Ответственность военнослужащих и её виды. Принцип единоначалия. Начальники и подчинённые. Старшие и младшие. Приказ и приказание. Порядок отдачи и выполнение приказа. Воинские звания. Воинские ритуалы и праздники. Разборка, сборка стрелкового оружия. Снаряжение магазина автомата Калашникова. Изготовка к стрельбе из стрелкового оружия, требования безопасности. Оборудование одиночного окопа для стрельбы из автомата. Тактико-технические характеристики (ТТХ) основных видов и образцов вооружения и техники ВС РФ. Тактико-технические характеристики (ТТХ) основных видов и образцов вооружения и техники ВС РФ. Радиационная, химическая и биологическая защита ВС и населения РФ. Приборы радиационной разведки. Приборы химической разведки. Способы действий личного состава в условиях радиоактив-

ного, химического и биологического заражения. Основы военной топографии. Основы картографии и её применение в боевых условиях. Работа с графическими документами. Оказание первой помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях мирного и военного времени. Терминальные состояния. Клиническая смерть. Принципы и методы реанимации. Травмы. Оказание первой помощи при травмах. Кровотечение. Первая помощь при наружном и внутреннем кровотечении. Отработка приёмов оказания психологической поддержки пострадавшим при различных острых стрессовых реакциях.

Бизнес-планирование в сфере услуг

Сущность и особенности бизнес-планирования в сфере услуг. Общий анализ рынка и конкурентной среды предприятия сферы услуг при принятии бизнес-решений. Анализ внутренней среды предприятия. Проектирование услуги и разработка маркетинговой стратегии ее продвижения. Производственный и организационный план деятельности предприятия сферы услуг. Финансовый план, определение рисков и эффективности бизнес-проекта. Реализация и контроль бизнес-плана

Введение в информационные технологии

Введение в цифровые технологии. Политика государства в области цифровизации. Государственные программы. Современное цифровое пространство. Основы цифрового общества. Цифровая грамотность и цифровые компетенции. Обзор современных цифровых технологий и возможностей их применения для решения поставленных задач. Государственные цифровые услуги и порталы.

Технологии удаленной работы. Файлообменники. Вебинарные площадки. Дистанционные технологии и возможности дистанционного обучения. Работа в on-line режиме. Цифровая образовательная среда университета. Знакомство с порталом el.ncfu.ru и Екампусом. Электронные библиотечные системы.

Систематизация и хранение информации на ПК. Обзор и классификация ОС. Основы работы в операционной системе (Astra Linux). Знакомство с национальной операционной Astra Linux. Этапы подготовки компьютера к работе. Интерфейс пользователя. Панель задач. Работа с окнами. Менеджер файлов/Проводник. Поиск. Поименование файлов, систематизация и каталогизация. Типы файлов. Конвертация. Особенности восстановления информации на USB-носителях.

Электронные почтовые сервисы. Обзор возможностей современных почтовых сервисов. Роль электронной почты в информационном обмене. Регистрация, настройка, организация работы с почтовыми сообщениями. Систематизация сообщений. Безопасность и использование временных почтовых ящиков и анонимайзеров.

Сетевой этикет. Правила деловой переписки и общения в социальных сетях, электронных почтовых сервисах и мессенджерах. Особенности деловой переписки в мессенджерах.

Интернет-технологии. Основы поиска, критический анализ и синтез информации в глобальной сети Интернет. Работа с браузерами (избранное, закладки, журнал и др.). Хранение больших объемов данных. Сетевые сервисы и их возможности. Организация и безопасность работы в облачных хранилищах (MailОблако, ЯндексДиск и др.). Организация совместной работы с информацией. Работа в облачных приложениях

Аппаратное обеспечение персонального компьютера. Базовая аппаратная конфигурация. Материнская плата. Устройства, входящие в состав материнской платы. Процессор, назначение и основные характеристики (тактовая частота, разрядность, шина процессора, кэш-память, производительность). Память, назначение и виды памяти (оперативная, постоянная, внешняя), основные характеристики. Устройства ввода-вывода. Порты ввода-вывода. Классификация периферийных устройств (носители данных, клавиатура, мышь, мониторы, принтеры, сканеры). Клавиатура персонального компьютера. Разновидности клавиатур. Назначение клавиш. Горячие и функциональные клавиши. Клавиатурные тренажёры.

Программное обеспечение персонального компьютера. Состав программного обеспечения (ПО) персонального компьютера. Уровни ПО (базовый, системный, служебный, прикладной). Классификация ПО (по назначению). Классификация прикладных программных средств. Классификация служебных программных средств. Обзор сравнительный анализ ПО ОС (Astra Linux).

Обработка текстовой информации. Технологии работы с текстовой информацией в офисных и сетевых приложениях (P7 Офис, OpenOffice, и др.). Правила оформления текстовых документов. Профессиональное редактирование и форматирование документа. Создание таблиц и графических объектов. Вычисления в таблицах. Построение диаграмм. Создание графических схем. Создание документа сложной структуры. Работа со стилями. Автоматическое создание оглавления. Электронное рецензирование документов. Работа в режиме исправлений. Создание шаблонов и форм. Автоматическая расстановка сносков на источники. Почтовые рассылки. Создание документов слияния.

Гостиничный и ресторанный бизнес

Эволюция индустрии гостеприимства. Классификация средств размещения. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг. Особенности управления средствами размещения разных типов. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. Имущественный комплекс гостиницы

Общая характеристика процесса обслуживания. Характеристика торговых помещений. Столовые посуда, приборы, белье. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса

Иностранный язык в профессиональной сфере

The concept of service. History of travel and tourism. Roman Empire. The Middle ages. Columbus. Highlights of travel in the nineteenth century. Tourism in the Twentieth century. Travel and tourism industry. Nature and characteristics of travel and tourism. What is tourism? Different types of tourism. Traveller types and holiday mindsets. Tourist motivations. The changing face of tourism. Recent developments. Leisure travel. Mass tourism. co tourism. We are in tourism. Types of holidays. Defining a strategy. Destinations. Active tourism. Hotel facilities. Complaints. Contracts. Negotiating a deal. Applying for a job. Tour operators. Travel agency activities. Economics of tourism. Tourism management. Tourism marketing. Consumer behavior in tourism

Интеллектуальная собственность и правовые основы предпринимательской деятельности

Понятие и значение правовой грамотности. Основы теории государства и права. Основы предпринимательской деятельности. Субъекты предпринимательской деятельности. Создание и ликвидация субъектов предпринимательской деятельности. Предпринимательский договор. Расчеты и платежи. Налоги и налогообложение. Кредиты и займы. Страхование. Фондовый рынок. Защита прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности. Понятие интеллектуальной собственности, интеллектуальных прав и система их охраны. Объекты права интеллектуальной собственности. Авторское право и смежные с ним права. Средства индивидуализации субъекта предпринимательской деятельности и его продукции. Оформление и подача заявки на торговый знак. Понятие и виды рекламы, общие требования к рекламе. Особенности регулирования отдельных видов рекламы. Договорные отношения в сфере рекламы. Административное право. Правовые основы защиты информации.

История России

История как наука. Первобытная эпоха человечества. Древнейшие цивилизации на территории России. Особенности становления государственности в России и мире. Развитие государства Киевская Русь в X – XII вв. Русские земли в начале XII – XIII вв. и европейское Средневековье. Образование Российского государства (XIV – нач. XVI вв.) Россия в XVI-XVII вв. в контексте развития европейской цивилизации. Альтернативы реформирования страны: Избранная Рада и опричнина. Борьба за выход к Балтийскому морю. Россия в I по-ловине

XVIIIв. Время Петра Великого. Эпоха дворцовых переворотов. Российская империя во второй половине XVIIIв. Контрреформы Павла I и кризис военно-бюрократической системы. Русская культура XVIII в. Россия в 1801 – 1825 г. Россия в правление Николая I. Россия в эпоху реформ и контрреформ 1860 – 1890 гг. Российская империя на рубеже XIX – XX вв. Россия в условиях общенационального кризиса: от Российской империи к Республике Советов (1917-1921) Приход к власти большевиков. Советское государство в 1920-1930-х гг. Советский Союз во Второй мировой войне (1939-1945). СССР в 1946 – 1985 гг.: поиски путей обновления. Рождение и крах "оттепели" (1953 – 1964 гг.). Брежневский «застой» (1964 – 1982). "Перестройка" в СССР (1985 – 1991 гг.). Россия на рубеже XX-XXI вв. Распад СССР. Образование СНГ. Россия в условиях современной политической и экономической жизни.

Креативный проектный практикум

Сущность и особенности проектной деятельности. Программы и проекты как средства решения управленческих задач. Типы и виды проектов и принципы управления различными типами проектов. Проекты в системе функционального и стратегического менеджмента. Окружение проекта. Управление отношениями со стейкхолдерами проекта. Команда проекта. Принятие решений в управлении проектами. Управление проектами в условиях Неопределенности и риска. Составление сметы и бюджета проекта. Организационная структура проекта. Управление коммуникациями проекта. Контроль и аудит проекта. Завершение проекта.

Разработка концепции и планирование проекта, получение вводных данных по проекту; сбор материалов по проекту и проведение анализа; разработка концепции решения и образа продуктового результата проекта; формирование команды проекта; разработка паспорта проекта с учетом сроков и ресурсов. Разработка проекта распределение задач и функций среди участников проекта; выбор инструментов разработки и проектирования; выполнение намеченных подэтапов разработки; обсуждение результатов каждого подэтапа внутри студенческой проектной команды; обмен информацией внутри команды; тестирование предлагаемых решений и внесение корректировок в разработку; формулирование требований для этапа реализации; при необходимости подготовка запроса на получение расходных материалов. Получение продуктового результата, подбор инструментария и получение материалов для реализации продукта; получение продуктового результата; апробация и тестирование продуктового результата. Оформление результатов проекта. Оформление продуктового результата и подготовка итоговой презентации по проекту. Защита проекта и презентация итогов работы. Рефлексия.

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

Сущность и значение кросс-культурной коммуникации. Специфика кросс-культурной коммуникации. Типология кросс-культурной коммуникации. Межкультурная коммуникация на микроуровне. Теоретические подходы к анализу кросс-культурной коммуникации. Этапы ценностно-компаративного исследования культур. Признаки межкультурных различий. Современные теории кросс-культурной коммуникации. Понятие культуры, субкультуры, контркультуры, маргинальной культуры. Условия формирования маргинальной культуры. Аккультурация и инкультурация в кросс-культурных коммуникациях. Механизмы взаимодействия культур. Толерантность в кросс-культурных коммуникациях. Виды и формы кросс-культурной коммуникации в современном мире. Межкультурные конфликты и способы их преодоления. Культурный конфликт как форма межкультурной коммуникации.

Личная эффективность и практики креативности

Понятие самоменеджмент и его части. Самомотивация. Принятие решений по предстоящим делам. Планирование своей деятельности. Коммуникации и восприятие информации. Организация и реализация. Самоконтроль. Теория личности и ее структура. Темперамент. Характер. Типы личности и направленность. Интеллект, мышление и способности. Нравственная сфера личности, мотивы и интересы. Физические способности. Целеполагание. Жизненный план. Компетентность. Управление ресурсом образованности. Управление ресурсом платежеспособности. Понятие ресурса времени. Инвентаризация и анализ временных затрат. Методы

и приемы управления своим временем. Принципы и приемы организации времени. Управление работоспособностью. Развитие навыков здорового образа жизни: закаливание организма, рациональное питание. Личная гигиена человека, эстетика труда и отдыха. Экологическое сознание и поведение. Организаторские способности. Этапы построения карьеры. Самомаркетинг. Инновации и карьера. Значение креативности личности в «человеческом капитале». Принципы самомотивации и целеполагания. Позитивное мышление. Преодоление стресса. Самооценка. Цели самосовершенствования. Поощрение себя через эффективный отдых. Креативность и инновационная деятельность личности. Модель 4Р креативности. Креативное предпринимательство. Реинжиниринг бизнес-процессов. Методы креативного решения проблем. Системное креативное мышление. Технологии и приемы креативного мышления. Практики креативного мышления в туристской индустрии.

Логистика

Принципы, функции, концепции, цели логистики. Эволюция концептуальных подходов в логистике. Методология логистики. Перспективы использования логистики в сервисе. Объекты логистики. Логистические активности. Логистические системы и звенья. Логистические цепи. Основные концепции логистики. Закупочная логистика. Транспортная логистика. Управление запасами в логистике. Складская логистика. Производственная логистика. Финансовая логистика. Особенности процесса логистики в сервисе.

Менеджмент и маркетинг сферы услуг

Особенности сферы услуг. Менеджмент в туризме. Менеджмент гостиничной деятельности. Сетевой бизнес в сервисе. Франчайзинг в сервисе. Финансовый менеджмент. Инновационный менеджмент. Налоговый менеджмент. Менеджмент персонала. Антикризисный менеджмент. Базовые понятия маркетинга. Этапы развития маркетинга. Задачи, функции и принципы маркетинга. Виды маркетинга. Сегментирование Таргетирование .Позиционирование. Понятие потребительского рынка. Модель покупательского поведения. Факторы, влияющие на поведение конечных потребителей. Процесс принятия решения о покупке Принятие решения о покупке товара-новинки. Индивидуальные различия людей в готовности восприятия новшеств. Определение маркетинговых исследований Классификация и типы маркетинговых исследований. Этапы проведения маркетинговых исследований Понятие рисков в маркетинговой деятельности. Виды рисков маркетинговой деятельности. План маркетинга. Понятие канала распределения, его функции. Уровни канала распределения Традиционные каналы распределения и вертикальные маркетинговые системы (ВМС). Комплекс маркетинговых коммуникаций (комплекс стимулирования). Качество услуг. Брэндинг и лояльность потребителей. Каналы предоставления услуг. Продвижение фирмы и ее услуг на рынок. Работа с жалобами клиентов Современные инструменты маркетинга. Особенности современных потребителей. Искусственный интеллект в маркетинге.

Налоги и налогообложение сервисной деятельности

Сущность и принципы налогообложения. Налоговая система РФ. Косвенные налоги Налог на доходы физических лиц Налог на прибыль организаций Ресурсные налоги и платежи Специальные налоговые режимы Региональные налоги Местные налоги

Организация транспортного обслуживания

Транспортные системы в экономике. Особенности управления транспортными системами. Экономика транспортного хозяйства. Рынок транспортных услуг. Организация транспортных услуг. Особенности организации перевозок грузов. Организации пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров. Нормативно правовая база организации транспортных услуг. Лицензирование пассажирских перевозок. Риски при оказании транспортных услуг. Профилактические мероприятия по обеспечению безопасности транспортного процесса организатором перевозок. Инфраструктура транспортных систем. Транспортные операторы и услуги транспорта. Особенности отдельных видов транспорта в транспортном обеспечении логистики. Международные пассажирские перевозки. Эффективность деятельности транспортного предприятия.

Основы российской государственности

Страна в её пространственном, человеческом, ресурсном, идейно- символическом и нормативно-политическом измерении.

Российское государство-цивилизация. Исторические, географические, институциональные основания формирования российской цивилизации. Концептуализация понятия «цивилизация».

Российское мировоззрение и ценности российской цивилизации. Ценностные принципы (константы) российской цивилизации: единство многообразия, суверенитет (сила и доверие), согласие и сотрудничество, любовь и ответственность, созидание и развитие. «Системная модель мировоззрения» («человек – семья – общество – государство – страна») и её репрезентации («символы – идеи и язык – нормы – ритуалы – институты»).

Политическое устройство России. Основы конституционного строя России. Принцип разделения властей и демократия. Особенности современного российского политического класса. Генеалогия ведущих политических институтов, их история причины и следствия их трансформации. Уровни организации власти в РФ. Государственные проекты и их значение (ключевые отрасли, кадры, социальная сфера).

Вызовы будущего и развитие страны. Сценарии перспективного развития страны и роль гражданина в этих сценариях. Глобальные тренды и особенности мирового развития. Техногенные риски, экологические вызовы и экономические шоки. Суверенитет страны и его место в сценариях перспективного развития мира и российской цивилизации. Стабильность, миссия, ответственность и справедливость как ценностные ориентиры для развития и процветания России. Солидарность, единство и стабильность российского общества в цивилизационном измерении. Стремление к компромиссу, альтруизм и взаимопомощь как значимые принципы российской политики. Ответственность и миссия как ориентиры личного и общественного развития. Справедливость и меритократия в российском обществе. Представление о коммунитарном характере российской гражданственности, неразрывности личного успеха и благосостояния Родины

Правовое регулирование сервисной деятельности

Право в системе регулирования социально-экономических отношений. Правовые аспекты регулирования сферы услуг. Правовые основы создания и прекращения деятельности субъектов сервисного права. Правовые основы стандартизации и сертификации сервисной деятельности. Правовые основы государственного регулирования сервисной деятельности. Договорные отношения в сервисной деятельности. Административные правонарушения и административная ответственность. Защита прав субъектов сервисной деятельности. Защита прав потребителей

Страхование

Теоретические основы страхования. Классификация видов страхования. Нормативно-правовое регулирование страховой деятельности. Страховой рынок и его участники. Страховой риск и методы его оценки. Страховые продукты в сервисной экономике. Финансовые основы страховой деятельности. Международное страхование и тенденции развития. Урегулирование убытков и страховые споры

Технологии сервисной деятельности

Факторы возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Система сервиса на предприятии. Виды сервиса. Теория организации обслуживания. Поведение потребителя при принятии решения и предпродажный сервис. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: сервис во время продаж. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: послепродажное обслуживание. Жизненный цикл услуги. Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности

Управление качеством и стандартизация сервисных услуг

Теоретические основы управления качеством услуг. Всеобщее управление качеством в сфере услуг – новая методология управления. Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг. Обеспечение качества услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000. Роль статистических методов в управлении качеством. Политика организации в области качества. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. Стандартизация и сертификация сервисных услуг. Нормативно-правовая база управления качеством услуг сервисной деятельности.

Управление человеческими ресурсами

Теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса. Поиск, подбор и найм персонала на предприятиях сервиса. Адаптация персонала. Мотивация как основная функция управления на предприятиях. Стимулирование трудовой деятельности персонала. Профессиональное развитие персонала. Управление деловой карьерой. Методы и стили управления персоналом. Психологические аспекты управления персоналом на предприятиях сервиса. Командный менеджмент в системе управления персоналом. Стресс-менеджмент в системе управления персоналом

Физическая культура и спорт

Физическая культура в иерархии ценностей общей культуры. Исторические этапы развития физической культуры. Исторические и социокультурные условия развития физической культуры и спорта Олимпийское движение: история, принципы, традиции, правила. Физическая культура и спорт как социальный феномен современного общества. Физическая культура и спорт в высшем учебном заведении. Социально-биологические основы физической культуры. Физиологическая характеристика двигательной активности и формирования движений. Научная организация труда и физической культуры студента. Основы здорового образа жизни студента. Физическая культура в обеспечении здоровья. Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности. Научно-теоретические основы физического воспитания. Сила и методы её развития. Быстрота и методы её развития. Выносливость и методы её развития. Ловкость и методы её развития. Гибкость и методы её развития. Основы построения процесса физической подготовки. Оздоровительно-рекреационная физическая культура. Восстановление организма после напряженных физических нагрузок. Основы методики тренировки физических качеств с различным контингентом занимающихся. Основы методики тренировки физических качеств с различным контингентом занимающихся. Особенности физического воспитания студентов, имеющих различные отклонения в состоянии здоровья. Спортивная тренировка и ее место в системе физического воспитания студентов. Профессионально-прикладная физическая культура (ППФК) студентов

Философия

Философия, ее предмет и место в культуре. Развитие философских учений от древности до Нового времени. Основные черты немецкой классической философии и особенности современных философских учений. Философия России. Проблема бытия и его развития в философии. Философские проблемы сознания. Теория познания. Научное познание. Философское учение об обществе. Человек, культура, цивилизация

Финансовое планирование в сфере услуг

Содержание и значение финансового планирования деятельности предприятий сервиса. Анализ финансового состояния и результатов деятельности предприятия. Финансовое планирование и прогнозирование. Временная стоимость денег и основы оценки активов. Управление активами и основные принципы принятия инвестиционных решений. Управление пассивами и основные решения по выбору источников финансирования. Анализ динамики и структуры объема производства и реализации продукции. Анализ обеспеченности и движения персонала на предприятии. Анализ состояния и динамики основных производственных фондов. Анализ прибыли предприятия. Анализ показателей рентабельности. Анализ ликвидности

баланса и платежеспособности. Анализ финансовой устойчивости. Анализ деловой активности. Анализ перспектив развития предприятия (угроза банкротства). Организация финансового контроля на предприятиях сервиса.

Ценообразование в сфере услуг

Цена как экономическая категория: теоретические концепции. Функции и виды цен. Регулирование цен. Методы ценообразования. Ценовая политика организации. Ценообразование в торговле. Особенности ценообразования в индустрии туризма и гостеприимства. Тарифы на услуги грузового и пассажирского транспорта. Ценообразование на социальные услуги. Ценообразование в логистике. Ценообразование во внешнеэкономической деятельности. Особенности ценообразования в отдельных отраслях народного хозяйства.

Экономика жилищно-коммунального обслуживания

Понятие, функции и элементы жилищно-коммунального хозяйства. Социальные нормы площади жилья Субъекты жилищных отношений. Жилищные услуги. Текущий и капитальный ремонт. Стоимость «жилищных услуг» (квартплата). Функционирование ЖКХ. Порядок предоставления услуг. Приостановление или ограничение подачи коммунальных услуг. Государственное регулирование отрасли. Сущность и направления тарифной политики. Методы формирования тарифов. Субсидии на оплату услуг ЖКХ. Субсидии на приобретение жилья, а также улучшение жилищных условий Источники доходов в отрасли жилищно-коммунального хозяйства. Сущность товарищества собственников жилья. Устав ТСЖ. Механизм создания и государственной регистрации ТСЖ. Виды хозяйственной деятельности ТСЖ

Жилищный кодекс РФ и обязанности ТСЖ. Органы управления ТСЖ, права его членов. Определение управляющей компании. Преимущества управляющей компании на рынке услуг в сфере ЖКО. Органы власти, осуществляющие контроль в сфере ЖКХ. Жилищное законодательство в области управления многоквартирными домами

Экономика недвижимости

Объект недвижимости: сущность и основные признаки. Характеристики и классификации объектов недвижимости. Особенности рынка недвижимости. Государственное регулирование рынка недвижимости. Предпринимательская деятельность на рынке недвижимости. Оценочная деятельность в сфере недвижимости. Технология оценки объектов недвижимости. Ипотечное кредитование объектов недвижимости. Инвестирование и финансирование объектов недвижимости.

Экономика торговли

Торговая услуга и торговля: сущность, виды, функции. Современные форматы розничной и оптовой торговли. Состояние, проблемы и перспективы развития торговли в России. Потребительский рынок России: современное состояние конъюнктуры. Особенности формирования потребительского спроса в современных условиях. Особенности формирования товарного предложения в современных условиях. Материально-техническая база торгового предприятия: понятие, классификация, тенденции развития. Основные фонды и средства торгового предприятия. Основные пути повышения эффективности использования основных фондов.оборотный капитал торгового предприятия. Товарные запасы: сущность, классификация, показатели измерения. Нормирование товарных запасов торгового предприятия. Основные направления повышения эффективности оптовой торговли в России. Розничный товароборот: понятие, состав, показатели измерения, значение. Расходы в торговле: сущность, виды, направления. Пути оптимизации расходов предприятия в торговле. Прибыль торгового предприятия: сущность, виды, функции и значение. Экономический механизм формирования и использования прибыли в торговле. Система показателей рентабельности. Планирование прибыли от реализации товаров и рентабельности продаж.

5. Перечень примерных вопросов для подготовки к государственному 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
6. Свойства алгоритмов, способы представления алгоритмов
7. Базовые алгоритмические конструкции
8. Технология объектно-ориентированного программирования (ООП): классы
9. Программирование задач из области профессиональной деятельности.
10. Программирование задач линейной и разветвленной структуры

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
11. Система и разновидности планов компании. Уровни планирования
12. Жизненный цикл бизнес-проекта и его влияние на деловую активность компании
13. Основные участники бизнес-проекта, их функции и цели

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
6. Сущность и особенности проектной деятельности.

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
16. Специфика менеджмента в сфере сервиса
17. Организация службы менеджмента на предприятии сервиса
18. Основные факторы макросреды функционирования сервисной организации

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
6. Стандарты и квалификационные требования к работникам сферы сервиса

Управление человеческими ресурсами

1. Элементы системы управления персоналом предприятий сервиса
2. Кадровая политика сервисного предприятия как основа формирования стратегии управления персоналом
3. Кадровый потенциал
4. Квалификационные требования к основным должностям работников сферы сервиса
5. Трудовая адаптация персонала
6. Мотивация как основная функция управления на предприятиях. Понятие и виды мотивов в трудовой деятельности и типы мотивации работников
7. Стимулирование трудовой деятельности персонала. Понятие и виды стимулов и их значение
8. Система методов управления персоналом
9. Управление конфликтами в сфере сервиса
10. Сущность стресс-менеджмента
11. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов

12. Оценка эффективности управления персоналом

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

6. Список рекомендуемой литературы

Алгоритмизация и программирование

Основная литература:

1. Алексеев, В.В. – Теория алгоритмов. Учебно-методическое пособие. СарФТИ НИЯУ МИФИ, 2021 г. – 99 с.

2. Павловская, Т. А. Программирование на языке высокого уровня С# : учебное пособие / Т. А. Павловская. – Программирование на языке высокого уровня С#, 2022-12-24. – Электрон. дан. (1 файл). – Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 245 с. – электронный. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-4497-0862-5, экземпляров неограничено

3. Игошин, В. И. Теория алгоритмов : учеб. пособие / В. И. Игошин. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 318 с. – (Высшее образование). – Библиогр.: с. 306-311.

Дополнительная литература:

1. Луридас, П. Алгоритмы для начинающих: теория и практика для разработчика / Панос Луридас; [пер. с англ. Е.М. Егоровой]. – Москва: Эксмо, 2018. – 608 с.

2. Теория алгоритмов: учебное пособие: Направление подготовки 09.03.03 Прикладная информатика. Профиль подготовки ""Прикладная информатика в экономике"". Бакалавриат. / сост. А. А. Брыкалова; Сев.-Кав. федер. ун-т. – Ставрополь: СКФУ, 2016. – 130 с.

3. Фридман, А.Л. Язык программирования Си++ Электронный ресурс : учебное пособие / А.Л. Фридман. – Язык программирования Си++, 2021-01-23. – Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. – 218 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 5-9556-0017-5

4. Павлоградский, В. В. С++Builder. Учебный курс : учебное пособие / В. В. Павлоградский, В. В. Пальчиковский. – Пермь : ПНИПУ, 2014. – 293 с. – ISBN 978-5-398-01215-6. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/160810>. – Режим доступа: для авториз. пользователей."

Банковская деятельность

Основная литература:

1. Чернопяттов, А. М. Управление финансами в цифровой экономике : учебник / А. М. Чернопяттов. – Москва : Директ-Медиа, 2020. – 172 с. : ил., табл. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597732>

2. Колесникова А.В. Основные аспекты банковского кредитования и розничный бизнес : учебное пособие / Колесникова А.В., Самойлова Я.В.. — Санкт-Петербург : Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2023. — 112 с. — ISBN 978-5-4228-0149-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135967.html>

Дополнительная литература:

1. Колесникова А.В. Банковский менеджмент в зарубежных странах : учебное пособие для студентов, осваивающих основные образовательные программы подготовки бакалавров / Колесникова А.В., Самойлова Я.В.. — Санкт-Петербург : Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2022. — 152 с. — ISBN 978-5-4228-0135-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135780.html>

2. Трансформация банковского сектора России: направления, инструменты, решения : монография / Д. Г. Иванов, М. О. Коломыйцев, М. Е. Лебедева [и др.] ; под редакцией М. Е. Лебедевой. — Санкт-Петербург : Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2024. — 152 с. — ISBN 978-5-4228-0175-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/146591.html>

3. Колесникова А.В. Внешнеторговые контракты и их сопровождение банком : учебное пособие / Колесникова А.В., Самойлова Я.В.. — Санкт-Петербург : Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2023. — 114 с. — ISBN 978-5-4228-0163-3. —

Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135781.html>

Безопасность жизнедеятельности

Основная литература:

1. Михайлиди, А.М. Безопасность жизнедеятельности на производстве: учебное пособие / А.М. Михайлиди. – Безопасность жизнедеятельности на производстве, весь срок охраны авторского права. – Электрон. дан. (1 файл). – Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 135 с. – электронный. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-4497-0805-2, экземпляров неограниченно.

2. Соколов, А.Т. Безопасность жизнедеятельности: учебное пособие / А.Т. Соколов. – Безопасность жизнедеятельности, 2021-12-05. – Электрон. дан. (1 файл). – Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 191 с. – электронный. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-4497-0304-0, экземпляров неограниченно.

3. Безопасность жизнедеятельности Электронный ресурс / Холодов О.М., Дуц В.И., Кубланов А.М., Куликова Т.А., Шуманский И.И.: учебное пособие. – Воронеж: ВГИФК, 2020. – 206 с. – ISBN 978-5-905-654-68-8, экземпляров неограниченно.

Дополнительная литература:

1. Алексеев, В.С. Безопасность жизнедеятельности Электронный ресурс: Учебное пособие для СПО / В.С. Алексеев, О.И. Жидкова, И.В. Ткаченко. – Безопасность жизнедеятельности, 2020-08-30. – Саратов : Научная книга, 2019. – 159 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-9758-1890-4 (экземпляров неограниченно).

2. Безопасность жизнедеятельности Электронный ресурс: учебное пособие. – Кемерово: КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2020. – 214 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS- ISBN 978-5-00137-179-3 (экземпляров неограниченно).

3. Кривошеин, Д.А. Безопасность жизнедеятельности Электронный ресурс / Кривошеин Д.А., Дмитренко В.П., Горькова Н.В.: учебное пособие. – Санкт-Петербург: Лань, 2019. – 340 с. – Рекомендовано Редакционно-издательским советом Московского авиационного института (Национального исследовательского университета) в качестве учебного пособия. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. -ISBN 978-5-8114-3376-6 (экземпляров неограниченно)

4. Сазонова, А.М. Безопасность жизнедеятельности Электронный ресурс / Сазонова А.М., Харламова А.В., Шилова Е.А. – Санкт-Петербург: ПГУПС, 2019. – 50 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.-ISBN 978-5-7641-1387-6 (экземпляров неограниченно).

Бизнес-планирование в сфере услуг

Основная литература:

Курлыкова, А. В. Экономические основы управления : учебное пособие : [16+] / А. В. Курлыкова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 184 с. : табл., ил. –URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602439>

2. Шатаева, О. В. Экономика организации (предприятия) : учебное пособие : [16+] / О. В. Шатаева, Е. Н. Акимова, М. В. Николаев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 152 с. : табл. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618915>

3. Сукало, Г. М. Планирование и организация работы структурного подразделения : учебное пособие / Г. М. Сукало. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Директ-Медиа, 2025. – 212 с. : ил., табл. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=714549>

Дополнительная литература:

1. Молокова, Е. И. Планирование деятельности предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. И. Молокова, Н. П. Коваленко. – 2-е изд. – Электрон.текстовые данные. – Саратов : Вузовское образование, 2019. – 194 с. – 978-5-4487- 0418-5. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79780.html>

2. Бекетова, О. Н. Бизнес-планирование [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. Н. Бекетова, В. И. Найденков. – 2-е изд. – Электрон.текстовые данные. – Саратов : Научная книга, 2019. – 159 с. – 978-5-9758-1717-4. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81001.html>

3. Марусева, И. В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие : [16+] / И. В. Марусева, А. В. Кокарева ; под общ. ред. И. В. Марусевой. – Изд. 2-е, перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 592 с. : ил., схем., табл. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282>

Введение в информационные технологии

Основная литература:

1. Мандра, А. Г. Информатика и информационные технологии : лабораторный практикум / А. Г. Мандра, А. В. Попов, А. И. Дьяконов. – Информатика и информационные технологии, 2026-09-20. – Электрон. дан. (1 файл). – Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. – 64 с. – электронный. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 2227-8397, экземпляров неограничено

2. Цветкова, А. В. Информатика и информационные технологии Электронный ресурс : Учебное пособие для СПО / А. В. Цветкова. – Информатика и информационные технологии, 2020-08-30. – Саратов : Научная книга, 2019. – 190 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-9758-1891-1, экземпляров неограничено

3. Таблицы Р7-Офис – <https://support.r7-office.ru/wp-content/uploads/2023/07/desktop-spreadsheeteditor-2023.pdf>

4. Руководство пользователя по десктопному редактору таблиц Р7-Офис – https://support.r7-office.ru/wp-content/uploads/2022/11/desktop_spreadsheeteditor.pdf

Дополнительная литература:

1. Современные мультимедийные информационные технологии Электронный ресурс : учебное пособие / С.С. Мытько / Д.А. Репечко / А.П. Алексеев / А.Р. Ванютин / И.А. Королькова. – Современные мультимедийные информационные технологии, 2019-05-25. – Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2017. – 108 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978-5-91359-219-4, экземпляров неограниченно

2. Современные информационные технологии Электронный ресурс : учебное пособие / С.С. Мытько / Д.А. Репечко / И.А. Королькова / А.Р. Ванютин / А.П. Алексеев ; ред. А.П. Алексеев. – Самара : Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2019. – 101 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks., экземпляров неограниченно

3. Адлер, Ю.П. Статистическое управление процессами. «Большие данные» Электронный ресурс : учебное пособие / Е.А. Черных / Ю.П. Адлер. – Статистическое управление процессами. «Большие данные», 2019-09-01. – Москва : Издательский Дом МИСиС, 2016. – 52 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978-5-87623-969-3, экземпляров неограниченно

Гостиничный и ресторанный бизнес

Основная литература:

1. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р.. - Москва : Дашков и К, 2020. - 416 с. - ISBN 978-5-394-03803-7. - Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/111012.html>, экземпляров неограниченно

2. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.]. - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. - 120 с. - ISBN 978-5-00032-532-2. - Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/119656.html>, экземпляров неограниченно

3. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Радыгина Е.Г.. - Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 165 с. - ISBN 978-5-4497-0797-0. - Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/99991.html>, экземпляров неограниченно

4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа,

2021. - 176 с. - ISBN 978-5-394-04230-0. - Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>, экземпляров неограниченно

Дополнительная литература:

1. Организация и технологии предприятий питания в профессиональной сфере. Практикум : учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.]. - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. - 224 с. - ISBN 978-5-00032-563-6. - Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/119644.html>, экземпляров неограниченно

2. Организация туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Е.В. Кулагина [и др.]. - Омск : Омский государственный технический университет, 2021. - 142 с. - ISBN 978-5-8149-3338-6. - Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/124852.html>, экземпляров неограниченно

3. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / Федцов В.Г.. - Москва : Дашков и К, 2019. - 248 с. - ISBN 978-5-394-03326-1. - Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/85164.html>, экземпляров неограниченно

4. Чернова Е.В. Ресторанное дело : учебное пособие / Чернова Е.В., Баженова Т.С., Котова Н.П.. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. - 260 с. - ISBN 978-5-6044302-2-4. - Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/99733.html>, экземпляров неограниченно

5. Шнорр Ж.П. Экономика организаций сферы гостеприимства : практикум / Шнорр Ж.П.. - Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ», 2021. - 136 с. - ISBN 978-5-7014-1031-0. - Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/127002.html>, экземпляров неограниченно

Иностранный язык в профессиональной сфере

Основная литература:

1. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для вузов / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 267 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-10436-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/541363>

2. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для вузов / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 218 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11310-5. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/540700>

Дополнительная литература:

1. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексика и грамматика : учебник для вузов / Р. И. Куряева. – 8-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 497 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-16536-4. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/544927>

2. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика : учебное пособие для вузов / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 213 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-09359-9. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/537717>.

Интеллектуальная собственность и правовые основы предпринимательской деятельности

Основная литература:

1. Правоведение: учебное пособие / М. П. Беляев, Л. А. Буторин, Т. А. Буторина [и др.]; под редакцией М. П. Беляева. – 2-е изд. – Москва: Дашков и К, 2022. – 444 с. – ISBN 978-5-394-04672-8. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/120748.html>

2. Правоведение: учебное пособие: [16+] / А. В. Велькин, И. Ю. Гольяпина, Ю. А. Гудков [и др.]. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 284 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614657> – ISBN 978-5-4499-2108-6. – DOI 10.23681/614657. – Текст: электронный.

3. Чумакова, О. В. Основы правоведения: учебное пособие для студентов неюридических вузов / О. В. Чумакова. – Москва: National Research, 2020. – 417 с. – ISBN 978-1-952243-

11-0. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/95596.html>

4. Юнусова, А. Н. Правоведение: учебное пособие / А. Н. Юнусова. – Саратов: Вузовское образование, 2022. – 118 с. – ISBN 978-5-4487-0822-0. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/120564.html>

5. Предпринимательство: учебник для магистров / И.К. Ларионов, А.Н. Герасин, О.Н. Герасина [и др.]; под редакцией И.К. Ларионова. – 3-е изд. – Москва: Дашков и К, 2019. – 191 с. – ISBN 978-5-394-03079-6. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/85626.html>

6. Сычева-Передеро, О. В. Финансовая грамотность: учебное пособие / О.В. Сычева-Передеро, О. В. Секлецова, И. В. Корчагина. – Кемерово: КеМГУ, 2021. – 116 с. – ISBN 978-5-8353-2814-7. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/186377>

7. Финансовая грамотность: учебник: [16+] / Ю.Р. Туманян, О.А. Ищенко-Падукова, А.Н. Козлов и др.; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2020. – 212 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612183>

Дополнительная литература:

1. Богатырев, С. Ю. Поведенческие финансы: учебное пособие / С. Ю. Богатырев; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва: Прометей, 2018. – 210 с.: схем., ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494852>

2. Братановский, С. Н. Конституционное право: учебник / С. Н. Братановский, М. Ф. Зеленов. – Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023. – 388 с. – ISBN 978-5-4497-1843-3. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/125592.html>

3. Буркина, О. А. Уголовное право (Общая и Особенная части): учебное пособие / О. А. Буркина. – Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2021. – 215 с. – ISBN 978-5-907459-05-2. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/116378.html>

4. Основы гражданского права. Ч.1: учебное пособие / Н. В. Мирошниченко, И. Ф. Дедюхина, О. В. Жданова [и др.]. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2021. – 152 с. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/121683.html>

5. Пучкова, В. В. Трудовое право: учебное наглядное пособие / В. В. Пучкова. – Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. – 306 с. – ISBN 978-5-4497-1545-6. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/117870.html>

6. Рынок ценных бумаг: учебное пособие и практикум / А. В. Золкина, А. А. Панасюк, А. Ю. Анисимов, И. А. Кокорев. – Москва: Институт мировых цивилизаций, 2019. – 84 с. – ISBN 978-5-6043054-7-8. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/94841.html>

7. Семейное право: учебник / Б. М. Гонгало, П. В. Крашенинников, Л. Ю. Михеева, О. А. Рузакова; под редакцией П. В. Крашенинникова. – 5-е изд. – Москва: Статут, 2022. – 320 с. – ISBN 978-5-8354-1817-6. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/126412.html>

8. Финансовая грамотность: учебник для вузов / науч. ред. Р. А. Кокорев. – Москва: Издательство Московского университета, 2021. – 568 с.: ил. ISBN 978-5-19-011698-4 (e-book) ISBN 978-5-19-011654-0 [Электронный ресурс]. – URL: https://fincult.info/upload/iblock/a1e/Uchebnoe_posobie.pdf

История России

Основная литература:

1. История России : учебник для вузов / Под ред. Ю. А. Петрова. – М. : Наука, 2024. – 521 с. – ISBN 978-5-02-041126-5

2. История России : учебник /А.С. Орлов, В.А. Георгиев, Н.Г. Георгиева, Т.А. Сивохина; Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, Исторический факультет. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Проспект, 2020. – 528 с. – Прил.: с. 510-526. – ISBN 978-5-392-30354-0

3. История России : учебное пособие : в 2 ч. Часть 1 / авт.-сост.: М.Е. Колесникова, Д.С. Ткаченко, З.В. Бочкарева и др. – Ставрополь : Изд-во СКФУ, 2024. – 302 с.

Дополнительная литература:

1. Данилов, А. А. История России с древнейших времен до наших дней в вопросах и ответах : учебное пособие / А. А. Данилов. – Москва : Проспект, 2017. – 320 с. – На тит. л.: Электронные версии книг на сайте www.prospekt.ru. – ISBN 978-5-392-21699-4.

2. История России с древнейших времен до наших дней : учебник : А.Н. Сахаров, А.Н. Боханов, В.А. Шестаков; под ред. А.Н. Сахарова. – Москва : Проспект, 2014. – 768 с. ISBN 978-5-392-12482-4

Креативный проектный практикум

Основная литература:

1. Белый, Е.М. Управление проектами Электронный ресурс : учебное пособие / И.Б. Романова / Е.М. Белый. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2020. – 79 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978-5-4486-0061-6, экземпляров неограничено.

Дополнительная литература:

1. Беликова, И. П. Организационное проектирование и управление проектами / И.П. Беликова. Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. – 88 с., экземпляров неограничено.

2. Синенко, С. А. Управление проектами : Учебно-практическое пособие / Синенко С. А. – Москва : Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2015. – 181 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978-5-7264-1212-2, экземпляров неограничено.

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

Основная литература:

1. Персикова, Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учебное пособие / Т. Н. Персикова. – Москва: Логос, 2022. – 224 с.

2. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 2: учебник для академического бакалавриата / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 263 с.

Дополнительная литература:

1. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Л. Музыкант. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с.

2. Тен, Ю. П., Кросс-культурные коммуникации (с практикумом) : учебник / Ю. П. Тен. — Москва : КноРус, 2021. — 209 с

Личная эффективность и практики креативности

Основная литература:

1. Головин, Г. В. Тренинг креативности: учебно-методическое пособие /Головин Г. В. – Липецк : ЛГПУ имени П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2023. – 75 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС Лань. – ISBN 978-5-907655-60-7.- экземпляров неограниченно.

2. Ахметова, Г. З. Креативный менеджмент: учебное пособие /Ахметова Г.З., Иванов В. Н., Маковецкий М. Ю., Рудаков Д. В.- Омск: Омский государственный технический университет, 2020. – 112 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС Лань. – ISBN 978-5-8149-3103-0. – экземпляров неограниченно.

Дополнительная литература:

1. Докторова, Н.П. Креативный менеджмент: учебно-методическое пособие для 2-3 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент / Докторова Н.П. – Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики. – 2021. – 219 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС Лань. – ISBN 978-5-8149-3103-0

2. Хамракулова, О.Д. Креативность и инновации : учебное пособие /О.Д. Хамракулова. – Самарканд.: Самаркандский институт экономики и сервиса. – Издательство ООО «STAR-SEL», 2023 – 326 стр. – ISBN: 978-9910-9794-0-7.

Логистика

Основная литература:

1. Левкин, Г. Г. Основы логистического менеджмента : учебное пособие : / Г. Г. Левкин, Н. Б. Куршакова. – 2-е изд. – Москва : Директ-Медиа, 2024. – 258 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=713496> (дата обращения: 18.02.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-4397-2. – DOI 10.23681/713496. – Текст : электронный.

2. Левкин, Г. Г. Логистика распределения : учебное пособие : / Г. Г. Левкин. – 2-е изд. – Москва : Директ-Медиа, 2024. – 253 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=713494> (дата обращения: 18.02.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-4396-5. – DOI 10.23681/713494. – Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Левкин, Г. Г. ; Основы логистики : учебное пособие / Г. Г. Левкин. - Основы логистики, 2026-10-01. - Электрон. дан. (1 файл). - Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. - 240 с. - электронный. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-9729-0667-3, экземпляров неограничено

2. Левкин, Г. Г.; Коммерческая логистика: теория и практика : учебное пособие / Г. Г. Левкин, Н. Б. Куршакова. - Коммерческая логистика: теория и практика, 2026-10-01. - Электрон. дан. (1 файл). - Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. - 336 с. - электронный. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-9729-0732-8, экземпляров неограничено

3. Организация производства и логистика предприятий общественного питания / Н.С. Родионова / Я.П. Домбровская / А.А. Дерканосова / Е.В. Белокурова : учебное пособие ; ред. Н.С. Родионова Электронный ресурс : Воронежский государственный университет инженерных технологий ; Воронеж, 2019. - 128 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-00032-213-0, экземпляров неограничено

4. Розина, Т. М. Распределительная логистика: Учебное пособие / Розина Т. М. - Минск: Вышэйшая школа, 2018. - 319 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-985-06-2094-1, экземпляров неограничено

Менеджмент и маркетинг сферы услуг

Основная литература:

1. Менеджмент : учебник / А. В. Трачук, К. В. Саяпина, О. В. Астафьева [и др.] ; под ред. А. В. Трачука, К. В. Саяпиной. – Москва : КноРус, 2023. – 493 с. – ISBN 978-5-406-11115-4. – URL: <https://book.ru/book/947541>. – Текст : электронный.

2. Менеджмент : учебник / А. Г. Бездудная, Н. С. Зинчик, О. В. Кадырова [и др.] ; под ред. А. Г. Бездудной. – Москва : КноРус, 2023. – 254 с. – ISBN 978-5-406-10873-4. – URL: <https://book.ru/book/947401>. – Текст : электронный

3. Костромина, Е. А. Маркетинг услуг : учебное пособие / Е. А. Костромина, И. А. Имшинецкая. – Москва : МУИВ, 2023. – 127 с. – ISBN 978-5-9580-0672-4. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/433724>

Дополнительная литература:

1. Семенова, А. А., Учебно-методическое пособие по дисциплине «Теория менеджмента» : учебно-методическое пособие / А. А. Семенова, В. Ю. Гарнова, М. Н. Кузина. – Москва : Русайнс, 2024. – 185 с. – ISBN 978-5-466-05212-1. – URL: <https://book.ru/book/952790> (дата обращения: 27.03.2024). – Текст : электронный.

2. Петросян, Д. С., Основы менеджмента : учебное пособие / Д. С. Петросян. – Москва : Русайнс, 2024. – 239 с. – ISBN 978-5-466-04544-4. – URL: <https://book.ru/book/951898>. – Текст : электронный.

3. Хан, Р. С. Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие / Р. С. Хан, А. А. Федосенко. – Ростов-на-Дону : Донской ГТУ, 2021. – 62 с. – ISBN 978-5-7890-1859-0. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/237728>.

Налоги и налогообложение сервисной деятельности

Основная литература:

1. Алисенов, А. С. Налоги и налогообложение. Теория и практика налогообложения : учебное пособие для бакалавриата / А. С. Алисенов. – Москва : Дело, 2024. – 158 с. – ISBN 978-5-85006-568-3. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/145069.html>, экземпляров неограниченно

2. Налогообложение организаций и физических лиц. Практикум : учебное пособие / С. В. Богачев, Л. И. Гончаренко, А. В. Гурнак [и др.] ; под редакцией О. В. Мандрощенко. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К, 2024. – 220 с. – ISBN 978-5-394-05839-4. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/136488.html>, экземпляров неограниченно

Дополнительная литература:

1. Налоги и налогообложение : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» / Т. Н. Агапова, А. Н. Бисултанов, Н. М. Бобошко [и др.] ; под редакцией А. Е. Суглобова [и др.]. – 6-е изд. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2023. – 512 с. – ISBN 978-5-238-03771-4. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/141366.html>, экземпляров неограниченно

2. Кондраткова В.С. Налоги и налогообложение : учебное пособие / Кондраткова В.С.. – Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. – 84 с. – ISBN 978-5-00175-153-3. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/126369.html>, экземпляров неограниченно

Организация транспортного обслуживания

Основная литература:

1. Милославская, С. В. Транспортные системы и технологии перевозок : учебное пособие / С.В. Милославская, Ю.А. Почаев. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 116 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/7681. - ISBN 978-5-16-019407-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2116960>., экземпляров неограниченно

2. Основы экономики, организации и процессного управления бизнесом на транспорте : учебное пособие / Г. В. Бубнова, Г. В. Бубнова, К. А. Разумовский [и др.]. - Москва : Прометей, 2024. - 236 с. - ISBN 978-5-00172-544-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2124864>, экземпляров неограниченно

3. Пашков, Н. Н. Логистические транспортные системы : учебное пособие / Н. Н. Пашков. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2024. - 260 с. - ISBN 978-5-9729-1746-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2170309>, экземпляров неограниченно

Дополнительная литература:

1. Пашков, Н. Н. Логистические транспортные системы : учебное пособие / Н. Н. Пашков. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2024. - 260 с. - ISBN 978-5-9729-1746-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2170309>, экземпляров неограниченно

2. Методические основы обеспечения безопасности автомобильных перевозок : учебное пособие (курс лекций) / сост. В. М. Павленко, А. А. Папаскуа. - Ставрополь : Изд-во СКФУ, 2023. - 130 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2132831>, экземпляров неограниченно

3. Шапкин, И. Н. Основы теории транспортных процессов и систем: управление, инвестиции, инновации : учебное пособие / И. Н. Шапкин, А. В. Курбатова, С. В. Милославская. - Москва : Финансы и статистика, 2023. - 299 с. - ISBN 978-5-00184-092-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2124315> экземпляров неограниченно

4. Управление транспортными потоками в городах : монография / под общ. ред. А.Н. Бурмистрова, А.И. Солодкого. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 207 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c934bfb92895.69806950. - ISBN 978-5-16-014845-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2054115>, экземпляров неограниченно

Основы российской государственности

Основная литература:

1. История русской философии / под общ. ред. М.А. Маслина. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 640 с.

2. Основы российской государственности: учебно-методический комплекс по дисциплине для образовательных организаций высшего образования / В. М. Марасанова, В. Э. Багдасарян, Ю. Ю. Иерусалимский, Л. Г. Титова, С. А. Кудрина. – Москва: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2023.

3. Мегатренды: основные траектории эволюции мирового порядка в XXI веке // под ред. Т. А. Шаклеиной, А. А. Байкова. Москва, 2022.

4. Орлов А.С., Георгиева Н.Г., Георгиев В.А., Сивохина И.А. История России. М.: «Проект», 2023.

5. Основы российской государственности: учебное пособие для студентов естественно-научных и инженерно-технических специальностей / авт. колл.: А.П. Шевырев, В.В. Лапин, С.В. Рогачев, А.В. Титорский, П.Ю. Уваров, А.А. Ларионов (иеромонах Родион), В.С. Бремин, Н.Ю. Пивоваров, О.А. Ефремов, Е.А. Маковецкий, Е.А. Овчинникова, Д.А. Андреев, В.В. Булатов, О.А. Чагадаева. – Москва: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2023.

6. Основы российской государственности: учебное пособие для студентов, изучающих социогуманитарные науки / Т. В. Евгеньева, И. И. Кузнецов, С. В. Перевезенцев, А. В. Селезнева, О. Е. Сорокопудова, А. Б. Страхов, А. Р. Боронин; под ред. С. В. Перевезенцева. – Москва: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2023.

7. Основы российской государственности: учебно-методический комплекс по дисциплине для образовательных организаций высшего образования / В. М. Марасанова, В. Э. Багдасарян, Ю. Ю. Иерусалимский, Л. Г. Титова, С. А. Кудрина. – Москва: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2023.

Дополнительная литература:

1. Алексеева Т.А. Современная политическая мысль (XX–XXI вв.): Политическая теория и международные отношения. М., 2019.

2. Голосов Г.В. Сравнительная политология. СПб.: Изд-во Европ. ун-та в Санкт-Петербурге, 2022.

3. Джессоп Б. Государство: прошлое, настоящее, будущее. М.: «Дело», 2019.

Правовое регулирование сервисной деятельности

Основная литература:

1. Дмитриченко, Л. И. Государственное регулирование торговой деятельности : учебное пособие / Л.И. Дмитриченко, О.Н. Головинов, Л.А. Дмитриченко. – Москва : ИНФРА-М, 2025. – 174 с. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/2158057. – ISBN 978-5-16-020107-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2158057>

2. Придворова, М. Н. Правовое обеспечение предпринимательской деятельности: особенности договорного регулирования : учебное пособие / М. Н. Придворова. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2024. – 81 с. – ISBN 978-5-8265-2828-0. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/148482.html>

3. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 181 с. – (Юридическая консультация). – DOI 10.12737/1477410. – ISBN 978-5-16-016995-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2098992>

Дополнительная литература:

1. Губин, Е. П. Государственное регулирование рыночной экономики и предпринимательства: правовые проблемы : монография / Е. П. Губин. – репр. изд. – Москва : Норма : ИНФРА-М, 2023. – 316 с. – ISBN 978-5-91768-836-7. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1937183>
2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. – 160 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-00091-716-9. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1042392>
3. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. – 300 с. – ISBN 978-5-394-05342-9. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133553>
4. Правоведение : учебник / под общ. ред. С.В. Корнаковой, Е.В. Чигриной. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 428 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – DOI 10.12737/1212235. – ISBN 978-5-16-016668-1. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1930683>
5. Трофимова, И. А. Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг: административный аспект : учебное пособие / И. А. Трофимова. – Москва : Российский государственный университет правосудия, 2024. – 176 с. – ISBN 978-5-00209-087-7. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/138165.html>

Страхование

Основная литература:

1. Основы теории страхования : учебник : [16+] / Е. В. Скубрий, И. И. Мельничук, О. В. Шатаева, А. В. Савинов. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 501 с. : ил., табл. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601367>
2. Бирюков, С. Разумное страхование. Актуальные рыночные практики / С. Бирюков. — Москва : Альпина ПРО, 2025. — 277 с. — ISBN 978-5-206-00421-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148649.html>

Дополнительная литература:

1. Владыкина, Ю. О. Страхование перевозок : учебное пособие / Ю. О. Владыкина, В. А. Виниченко. — Новосибирск : Сибирский государственный университет водного транспорта, 2022. — 119 с. — ISBN 978-5-8119-0922-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148827.html>
2. Имущественное страхование : учебное пособие / Ю. Е. Сизон, И. И. Глотова, Л. В. Агаркова [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2023. — 140 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148176.html>
3. Павлюченко, В. Г. Социальное страхование : учебник для бакалавров / В. Г. Павлюченко, А. С. Матвеев. — 5-е изд. — Москва : Дашков и К, 2023. — 478 с. — ISBN 978-5-394-05276-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144028.html>

Технологии сервисной деятельности

Основная литература:

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Москва : Дашков и К, 2024. – 299 с. – ISBN 978-5-394-05342-9. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/136576.html>, экземпляров неограниченно
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.]. – Москва : Дашков и К, 2024. – 248 с. – ISBN 978-5-394-05760-1. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/144241.html>, экземпляров неограниченно

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

Дополнительная литература:

1. Антощенко, В. Ух ты! Сервис / В. Антощенко ; под редакцией К. Бакаева. – Москва : Альпина Паблишер, 2024. – 304 с. – ISBN 978-5-9614-5417-8. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/137932.html>, экземпляров неограниченно

2. Орел, Ю. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, Д. В. Шлаев, А. А. Сорокин. – Ставрополь : АГРУС, 2023. – 140 с. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/139018.html>, экземпляров неограниченно

3. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. – 5-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2024. – 340 с. – ISBN 978-5-9614-2269-6. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/142408.html>, экземпляров неограниченно

Управление качеством и стандартизация сервисных услуг

Основная литература:

1. Аристов О.В. Управление качеством. Учебник/ О.В. Аристов.- М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 224 с. Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>.

2. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие/ А.М.Елохов. – М.: НИЦ ИНФРА-М. – 2024. – 334 с. Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>.

Дополнительная литература:

1. Николаева, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие / Николаев М. И. – Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2023. – 115 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks., экземпляров неограниченно

2. Николаева, М. И. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Учебник /М.А. Николаева, Л.В. Карташова, – 2-е изд., испр. – Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2023. – 297 с., экземпляров неограничено

3. Круглов, М. Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью / М.Г. Круглов. – Москва: Издательский дом «Дело», 2022. – 335 с. – (Образовательные инновации). – ISBN 978-5-7749-05348, экземпляров неограничено

4. Петухова, Л.В. Всеобщее управление качеством / Л.В. Петухова / С.М. Горюнова / С.Г. Смердова: учебное пособие Электронный ресурс: Казанский национальный исследовательский технологический университет; Казань, 2024. – 89 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978-57882-0901-2, экземпляров неограничено

5. Колочева, В.В. Управление качеством услуг: учебное пособие: В.В. Колочева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2022. – 99 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3476-5. – Текст: электронный

Управление человеческими ресурсами

Основная литература:

1. Молоткова, Н. В. Управление человеческими ресурсами : учебное пособие / Н. В. Молоткова, Д. Л. Хазанова, М. А. Блюм. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2023. – 88 с. – ISBN 978-5-8265-2614-9. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/141098.html>, экземпляров неограниченно

бургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ ; Санкт-Петербург, 2015. – 150 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978-5-9227-0620-9, экземпляров неограничено.

Философия

Основная литература:

1. Бучило, Н. Ф. Философия : учебное пособие / Н. Ф. Бучило, А. Н. Чумаков. – Философия, 2024-04-01. – Электрон. дан. (1 файл). – Москва, Саратов : ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 448 с. – электронный. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-4486-0836-0, экземпляров неограничено

2. Философия : учебное пособие / ред. С. А. Хмелевской. – Философия, 2024-04-01. – Электрон. дан. (1 файл). – Москва, Саратов : ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 224 с. – электронный. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-4486-0891-9, экземпляров неограничено

3. Современная социальная философия Электронный ресурс : учебное пособие / С.А. Никитин / Д.А. Томильцева / О.С. Мантуров / Ю.В. Бурбулис / А.В. Логинов / Т.Х. Керимов / И.В. Красавин ; ред. Т.Х. Керимов. – Современная социальная философия, 2022-08-31. – Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 156 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978-5-7996-1467-6, экземпляров неограничено

Дополнительная литература:

1. Батулин, В. К. Философия : учебник для бакалавров / В.К. Батулин. – Москва : Юнити-Дана, 2016. – 343 с. – <http://biblioclub.ru/>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02753-1, экземпляров неограничено

2. Ратников, В. П. Философия : учебник для студентов вузов / В. П. Ратников, Э. В. Островский, В. В. Юдин ; под редакцией В. П. Ратникова. – Философия, 2022-04-16. – Электрон. дан. (1 файл). – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 671 с. – электронный. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-238-02531-5, экземпляров неограничено

3. Фабрикантова, Е. В. Современные информационные технологии в образовании Электронный ресурс / Фабрикантова Е. В. – Оренбург : ОГПУ, 2017. – 84 с. – ISBN 978-5-85859-656-1, экземпляров неограничено

4. Философия : учебное пособие / ред. С. А. Хмелевской. – Философия, 2024-04-01. – Электрон. дан. (1 файл). – Москва, Саратов : ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 224 с. – электронный. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-4486-0891-9, экземпляров неограничено

5. Яцевич, М. Ю. Философия Электронный ресурс / Яцевич М. Ю. : учебное пособие для студентов всех специальностей и направлений бакалавриата. – Кемерово : КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2019. – 100 с. – ISBN 978-5-00137-072-7, экземпляров неограничено

Финансовое планирование в сфере услуг

Основная литература:

1. Бендерская, О. Б. Финансовый анализ и планирование : учебник / О. Б. Бендерская. – Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2023. – 305 с. – ISBN 978-5-361-01258-9. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/145272.html>

2. Турманидзе, Т. У. Финансовый анализ : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Т. У. Турманидзе. – 2-е изд. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2023. – 288 с. – ISBN 978-5-238-02358-8. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/141637.html>

Дополнительная литература:

1. Исакова, Н. Ю. Финансы и финансовая система государства: учебное пособие / Н. Ю. Исакова, Ю. А. Долгих, А. Г. Лачихина ; под общ. ред. канд. экон. наук, доц. Н. Ю. Исаковой. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА ; Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2022. – 124 с. – ISBN 978-5-9765-4648-4 (ФЛИНТА); ISBN 978-5-7996-3342-4 (Изд-во Урал. ун-та). – Текст: электронный. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1891272>

2. Кандрашина, Е. А. Финансовый менеджмент Электронный ресурс : Учебник / Е. А. Кандрашина. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 200 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-44860461-4

3. Фридман, А.М. Экономика предприятий торговли и питанияпотребительского общества / А.М. Фридман. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 656 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=49619>. – ISBN 978-5-394-031564. – Текст : электронный.

4. Финансовое планирование и бюджетирование: методология и практика Электронный ресурс / Носов А. В., Тагирова О. А., Федотова М. Ю., Новичкова О. В., Боряева Т. Ф. : монография. – Пенза : ПГАУ, 2019. – 183 с. – ISBN 978-5-907181-01-4, экземпляров неограничено – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS

5. Хруцкий, В. Е. Внутрифирменное бюджетирование. Теория и практика : учебник для вузов / В. Е. Хруцкий, В. В. Гамаюнов. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 457 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07386-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452644>

Ценообразование в сфере услуг

Основная литература:

1. Магомедов, М. Д. Ценообразование : учебник / М. Д. Магомедов, Е. Ю. Куломзина, И. И. Чайкина. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2023. - 246 с. - ISBN 978-5-394-05463-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2085561>, экземпляров неограниченно

2. Пустынникова, Е. В. Цены и ценообразование : учебное пособие / Е. В. Пустынникова. – Санкт-Петербург : Интермедия, 2024. – 178 с. – ISBN 978-5-4383-0285-8. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/145309.html>

3. Ценообразование : учебник / под ред. проф. В. А. Слепова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. — 304 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0455-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2086781>., экземпляров неограниченно

Дополнительная литература:

1. Карпова, С. В. Управление ценами : учебник / С.В. Карпова, В.Н. Русин, И.В. Рожков ; под ред. С.В. Карповой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 258 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1876530. - ISBN 978-5-16-017799-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1876530>, экземпляров неограниченно

2. Ценообразование основы денежно-ценовой стратегии российского государства : учебное пособие для магистров / И. К. Ларионов, А. В. Новичков, Г. П. Сорокина [и др.] ; под редакцией И. К. Ларионова, А. В. Новичкова, Г. П. Сорокиной. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К, 2024. – 430 с. – ISBN 978-5-394-05859-2. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/136548.html>, экземпляров неограниченно

Экономика жилищно-коммунального обслуживания

Основная литература:

1. Анисимова, Н. А., Экономика предприятий жилищно-коммунальной сферы : учебник / Н. А. Анисимова, Т. И. Макеева, И. А. Серебрякова. — Москва : КноРус, 2023. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09779-3. — URL: <https://book.ru/book/949326>. — Текст : электронный.

2. Жилищное хозяйство: экономика и управление / Под ред. Е.М. Блеха: Учебник для вузов. – СПб: Питер, 2022. – 624 с.: ил. – (Серия «Учебник для вузов»). – ISBN 978-5-4461-2946-1.

Дополнительная литература:

1. Султанова, Е.В. Основы функционирования ЖКХ : учебное пособие / Е.В. Султанова, Я.А. Волынчук ; Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2017. – 88 с. - ISBN 978-5-9736-0476-9.

2. Симионов Ю.Ф. Экономика жилищно-коммунального хозяйства. – 2-е изд. – Серия: Экономика и управление, 2018 – ISBN-978-5-241-00914-2.

Экономика недвижимости

Основная литература:

1. Варламов, А. А. Оценка объектов недвижимости : учебник / А.А. Варламов, С.И. Комаров ; под общ. ред. проф. А.А. Варламова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1026058. - ISBN 978-5-16-020020-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2152065>, экземпляров неограниченно

2. Савельева, Е. А. Экономика и управление недвижимостью : учебное пособие / Е.А. Савельева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 447 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/945341. - ISBN 978-5-9558-0621-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2083502>, экземпляров неограниченно

Дополнительная литература:

1. Овчинников, П. А. Исследование рынка и операции с недвижимостью : учебно-методическое пособие / П. А. Овчинников. — Нижний Новгород : Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2024. — 50 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148540.html>, экземпляров неограниченно

2. Инвестиционное кредитование : учебник для магистров / В. И. Бережной, О. В. Бережная, М. В. Сероштан [и др.]. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2023. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04897-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144005.html>

3. Чубаркина, И. Ю. Экономика недвижимости: учебно-методическое пособие / И. Ю. Чубаркина. — Москва : МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2023. — 40 с. — ISBN 978-5-7264-3254-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134639.html>, экземпляров неограниченно

4. Фокин, С. В. Основы кадастра недвижимости : учебное пособие / С. В. Фокин, О. Н. Шпортько. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 225 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015102-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2131756>, экземпляров неограниченно

Экономика торговли

Основная литература:

1. Экономика торговли : учебное пособие : в 2 частях / А. З. Коробкин, С. Н. Лебедева, Н. А. Сныткова, Т. Н. Сыроед. — Минск : Вышэйшая школа, 2022 — Часть 1 — 2022. — 271 с. — ISBN 978-985-06-3188-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/193855>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Экономика предприятия : учебное пособие / Е. Н. Бигачева, Л. Э. Горлевская, Ю. В. Лясникова [и др.]. — Москва : Научный консультант, 2022. — 200 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/106219>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

1. Основы торгового дела: учебное пособие / Л.В. Куделя, И.А. Денисенко ; под редакцией И.А. Денисенко.— ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко». — Луганск : Книта, 2020. — 296 с.

2. Экономика предприятия : учебное пособие / О. Н. Кусакина, О. А. Чередниченко, Ю. В. Рыбасова, В. В. Куренная. — Ставрополь : СтГАУ, 2020. — 130 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/82224>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.biblioclub.ru> – Сайт ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru> – Электронно-библиотечная система IPRbooks (ресурс, включающий электронно-библиотечную систему, печатные и электронные книги)
3. <http://www.e.lanbook.com> – Электронно-библиотечная система издательства "Лань".
4. <http://www.webofknowledge.com/WOS> – ключевая коллекция (база данных), представленная на платформе Web of Science.
5. <https://zachestnyibiznes.ru> – Профессиональная база данных «Всероссийская система данных о компаниях и бизнесе «За честный бизнес»
6. <http://www.consultant.ru> – справочно-правовая система Консультант Плюс
7. <http://www.gks.ru> – Профессиональная база данных Росстата

7. Организация и проведение государственного экзамена

Целью государственного экзамена является оценка степени профессиональной подготовки выпускника по использованию теоретических знаний, практических навыков и умений, уровня сформированности компетенций для решения профессиональных задач на уровне, требуемом стандартом.

Для работы экзаменационной комиссии секретарь государственной экзаменационной комиссии представляет следующие документы: приказ ректора СКФУ о допуске студентов к ГИА, справки о выполнении учебного плана по каждому студенту, допущенному к ГИА в соответствии с приказом о допуске, экзаменационные ведомости о сдаче государственного экзамена), форму оценки членами ГЭК уровня сформированности компетенций в ходе государственного экзамена (Оценочный лист).

Перед началом государственного экзамена председателем государственной экзаменационной комиссии или по его распоряжению заместителем председателя или членом государственной экзаменационной комиссии раскладываются экзаменационные билеты.

При сдаче государственного экзамена в устной форме допускается присутствие в аудитории не более 7 студентов. Каждый студент самостоятельно выбирает экзаменационный билет один раз посредством произвольного извлечения. Номер билета фиксируется секретарем ГЭК в соответствующем протоколе.

На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится, как правило, 30 минут.

При подготовке студент имеет право пользоваться программой государственного экзамена, а также с разрешения ГЭК – справочной литературой. Студенты, использующие при подготовке к ответу другую учебную литературу, средства связи и электронно-вычислительную технику (кроме калькулятора), с государственного экзамена удаляются. В протоколе после слов «Признать, что студент сдал государственный экзамен с оценкой» заносится запись «неудовлетворительно. Студент удален с государственного экзамена за нарушение порядка проведения государственного экзамена». В экзаменационной ведомости студенту также представляется оценка «неудовлетворительно».

При оценке ответа студента на государственном экзамене учитывается уровень сформированности компетенций, другие требования, предъявляемые фондом оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации, разработанным выпускающей кафедрой по каждой образовательной программе.

По окончании ответа студента председатель и члены комиссии могут задавать дополнительные вопросы (как правило, не более трех). Секретарь комиссии вносит в протокол задания билета, дополнительные вопросы членов комиссии, а также общую характеристику ответа студента на все вопросы.

В целом ответ студента на экзаменационный билет и дополнительные вопросы занимает, как правило, 30 минут.

В случае если студент по состоянию здоровья не смог ответить на задания экзаменационного билета, в протокол после слов «Общая характеристика ответа» вносится запись «Студент по состоянию здоровья не смог ответить на задания экзаменационного билета». Факт болезни должен быть подтвержден заключением медицинских работников.

По окончании ответов студентов академической группы объявляется совещание экзаменационной комиссии, на котором присутствуют только члены комиссии. На совещании обсуждаются ответы каждого студента на задания билета и дополнительные вопросы. По итогам обсуждения каждому студенту в протокол проставляется соответствующая оценка. Секретарь

комиссии заполняет экзаменационную ведомость по итогам проведения государственного экзамена.

После совещания комиссии в аудиторию приглашаются студенты академической группы. Председатель комиссии информирует студентов о результатах государственного экзамена.

8. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

8.1 Описание показателей

Уровни сформированности компетенци(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция УК-1				
ИД-3 УК-1 определяет и оценивает риски возможных вариантов решений проблемной ситуации, выбирает оптимальный вариант её решения	Не проводит оценку адекватности и достоверности информации о проблемной ситуации, не определяет и не оценивает риски возможных вариантов ее решений	Слабо определяет и оценивает риски возможных вариантов решений проблемных ситуаций	Проводит оценку адекватности и достоверности информации о проблемной ситуации, определяет и оценивает риски возможных вариантов ее решений	Проводит оценку адекватности и достоверности информации о проблемной ситуации, определяет и оценивает риски возможных вариантов ее решений, работает с противоречивой информацией из разных источников
Компетенция УК-2				
ИД-1 УК-2 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач	Не способен анализировать существующий ресурсный потенциал, ограничения для ведения профессиональной деятельности	Анализирует существующий ресурсный потенциал, ограничения для ведения профессиональной деятельности	Анализирует существующий ресурсный потенциал, ограничения для ведения профессиональной деятельности, основные методы оценки выполнения профессиональных задач, понимает базовые принципы постановки задач и выработки решений	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.

<p>ИД-2 УК-2 разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>Не владеет основами технического и технологического обеспечение предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга фрагментарно; не владеет основными способами совершенствования технологического процесса предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга</p>	<p>Фрагментарно владеет основами технического и технологического обеспечение предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга фрагментарно; владеет основными способами совершенствования технологического процесса предприятий сферы услуг, логистики и цифрового маркетинга</p>	<p>Владеет основами технического и технологического обеспечение 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</p>	<p>Владеет основами технического и технологического обеспечение 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</p>
<p>ИД-3 УК-2 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.</p>	<p>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</p>	<p>Используя некоторые способы выявления и оценки уровня проблем развития логистики, частично обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>Компетенция УК-3</p>				
<p>ИД-1 УК-3 участвует в межличностном и групповом</p>	<p>Слабо понимая сущность клиентоориентированного</p>	<p>Понимая сущность клиентоориентированного</p>	<p>Понимая сущность клиентоориентированного</p>	<p>Понимая сущность клиентоориентированного</p>

<p>вом взаимодействия, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.</p>	<p>ного 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</p>	<p>участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию при совместной работе в рамках поставленной задачи</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>ИД-2 УК-3 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;</p>	<p>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</p>	<p>Владея некоторыми методами реализации основных управленческих функций в сфере 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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

<p>ИД-3 УК-3 обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения.</p>	<p>Использует основные понятия и термины изучаемой дисциплины; определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p>	<p>Использует основные правила работы при решении кейсов, использует теоретические основы разработки требований к проекту; определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; владеет методами генерации идей и анализа информации;</p>	<p>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;</p>	<p>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</p>
<p>Компетенция УК-4</p>				
<p>ИД-2 УК-4 использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных за-</p>	<p>Собирает, но ошибочно использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках</p>	<p>Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках</p>	<p>Умеет использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках</p>	<p>На высоком уровне использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках</p>

дач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках;				
ИД-3 УК-4 оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных.	Не имеет практического опыта составления текстов разной функциональной принадлежности и разных жанров на государственном языке, опыта перевода текстов с иностранного языка на государственный	Способен составить текст разной функциональной принадлежности и разных жанров на государственном языке	Имеет практический опыт составления текстов разной функциональной принадлежности и разных жанров на государственном языке	Имеет практический опыт составления текстов разной функциональной принадлежности и разных жанров на государственном языке, опыт перевода текстов с иностранного языка на государственный
Компетенция УК-5				
ИД-1 УК-5 выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	На низком уровне имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	На недостаточно высоком уровне имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	На достаточно высоком уровне имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	На высоком теоретическом уровне имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
ИД-2 УК-5 демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения;	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	Слабо 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	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	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

<p>ИД-3 УК-5 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.</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>ИД-4 УК-5 Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям</p>	<p>Плохо знаком с историческим наследием и культурными традициями, с трудом воспринимает социальные и культурные различия</p>	<p>Частично демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий</p>	<p>Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий</p>	<p>Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям</p>
<p>ИД-5 УК-5 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p>	<p>Неуверенно находит необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p>	<p>Частично находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p>	<p>Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p>	<p>Самостоятельно находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p>
<p>ИД-6 УК-5 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</p>	<p>Не знаком с этапами исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира</p>	<p>С некоторыми ошибками ориентируется в этапах исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, формируя на этой основе отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп</p>	<p>Знает этапы исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира и на этой основе формирует свое поведение</p>	<p>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</p>

ИД-7 УК-5 Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию, аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	С трудом обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	Неуверенно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	Опирается на ценностные ориентиры и гражданскую позицию; обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера
Компетенция УК-6				
ИД-1 УК-6 устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности;	Не способен устанавливать личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	Способен устанавливать личные и профессиональные цели в избранной сфере профессиональной деятельности, но на минимальном уровне	Способен устанавливать личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	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
ИД -2УК-6 реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;	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	Способен реализовывать и корректировать стратегию личностного и профессионального развития, но на минимальном уровне	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	Рационально управляя своим временем в рамках проектной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда на высоком уровне
ИД-3УК-6 критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной	Не способен критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере	Способен критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов в избранной сфере профессиональ-	Способен критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере	Участвуя в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия туризма, критически оценивает эффективность использования времени и

сфере профессиональной деятельности	профессиональной деятельности	ной деятельности, но на минимальном уровне	профессиональной деятельности	других ресурсов при решении поставленных задач в избранной сфере профессиональной деятельности на высоком уровне
Компетенция УК-7				
ИД-1 УК-7 Выбирает здоровьесберегающие технологии для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности с учетом физиологических особенностей организма и условий жизнедеятельности	Не применяет знания основы физической культуры и спорта	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 минимальном уровне	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	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.
ИД-2 УК-7 Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности в профессиональной деятельности	Не планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности в профессиональной деятельности	Применяет в отдельных случаях планирование своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности 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	Применяя планирование своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности в профессиональной деятельности, делает содержательные выводы.
ИД-3 УК-7 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.	Не соблюдает и не пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности	Применяет в отдельных случаях основы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности	Применяет основы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности, пропагандирует его нормы	Применяя основы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности, пропагандируя его нормы, делает содержательные выводы.
Компетенция УК-8				

<p>ИД-1 УК-8 знаком с общей характеристикой обеспечения безопасности и устойчивого развития в различных сферах жизнедеятельности; классификацией чрезвычайных ситуаций военного характера, принципами и способами организации защиты населения от опасностей, возникающих в мирное время и при ведении военных действий;</p>	<p>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.</p>	<p>Идентифицирует опасные и вредные производственные факторы. Оценивает вероятность реализации опасностей. С ошибками анализирует сценарии реализации опасностей. С недочетами проводит типизацию стихийных бедствий, крупных производственных аварий и катастроф, не оценивает поражающие факторы. С недочетами прогнозирует последствия воздействия опасностей на человека и среду.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>ИД-2 УК-8 оценивает вероятность возникновения потенциальной опасности в повседневной жизни и профессиональной деятельности и принимает меры по ее предупреждению;</p>	<p>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.</p>	<p>В определенной мере представляет способы и методы защиты от опасностей различного генезиса. С недочетами предусматривает методы и способы защиты персонала и населения от крупных производственных аварий и катастроф, чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. С ошибками проводит мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>ИД-3 УК-8 использует основные методы защиты при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов в повседневной жизни и профессиональной деятельности.</p>	<p>Не представляет требования к обеспечению безопасных условий жизнедеятельности. Не излагает и не применяет правовые и нормативные документы, по вопросам охраны труда,</p>	<p>С ошибками представляет требования к обеспечению безопасных условий жизнедеятельности. С недочетами излагает и не применяет правовые и нормативные документы,</p>	<p>С недочетами представляет требования к обеспечению безопасных условий жизнедеятельности. Излагает и применяет правовые и нормативные документы, по вопросам охраны</p>	<p>Представляет требования к обеспечению безопасных условий жизнедеятельности. Излагает и применяет правовые и нормативные документы, по вопросам охраны труда,</p>

	охраны окружающей природной среды, безопасности в чрезвычайных ситуациях	по вопросам охраны труда, охраны окружающей природной среды, безопасности в чрезвычайных ситуациях	труда, охраны окружающей природной среды, безопасности в чрезвычайных ситуациях	охраны окружающей природной среды, безопасности в чрезвычайных ситуациях
Компетенция УК-9				
ИД-2 УК-9. применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	Не применяет знания о принципах и способах личного финансового планирования и ведения личного бюджета, не ведет личный бюджет, в том числе используя программные продукты, не решает типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования	Использует основные принципы личного финансового планирования и ведения личного бюджета, опираясь на знания основных видов личных доходов, расходов, в том числе обязательных, оценивает свои права на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты, ведет личный бюджет, в том числе используя программные продукты, решает типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования на минимальном уровне.	Использует основные принципы личного финансового планирования и ведения личного бюджета, опираясь на знания основных видов личных доходов, расходов, в том числе обязательных, оценивает свои права на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты, ведет личный бюджет, в том числе используя программные продукты, решает типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования на среднем уровне.	Опираясь на знания основных видов личных доходов, расходов, в том числе обязательных, использует принципы личного финансового планирования и ведения личного бюджета; оценивает свои права на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты, ведет личный бюджет, в том числе используя программные продукты, решает типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования, возникающие на разных этапах жизненного цикла
ИД-3 УК-9. использует финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски	Не осознает виды и источники возникновения экономических и финансовых рисков для индивида.	Пользуется источниками информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, анализирует условия финансовых продуктов и положения договоров с финансовыми организациями, оценивает индивидуальные риски, в том числе риск стать жертвой мошенничества, и управляет ими на минимальном уровне.	Пользуется источниками информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, анализирует условия финансовых продуктов и положения договоров с финансовыми организациями, оценивает индивидуальные риски, в том числе риск стать жертвой мошенничества, и управляет ими на среднем уровне.	Осознавая виды и источники возникновения экономических и финансовых рисков для индивида, способы их снижения, пользуется источниками информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, анализирует условия финансовых продуктов и положения договоров с финансовыми организациями, оценивает индивидуальные риски, в том числе риск стать

				жертвой мошенничества, и управляет ими.
Компетенция УК-10				
УК-10 ИД-1 знаком с действующими правовыми нормами, обеспечивающими борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма в различных областях жизнедеятельности, со способами профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней	Не может определить сущность коррупционного поведения, экстремизма, терроризма и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями.	Не совсем корректно определяет сущность коррупционного поведения, экстремизма, терроризма и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями.	В целом правильно определяет сущность коррупционного поведения, экстремизма, терроризма и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями.	Грамотно определяет сущность коррупционного поведения, экстремизма, терроризма и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями.
УК-10 ИД-2 предупреждает возможные проявления экстремизма, терроризма, коррупционные риски в профессиональной деятельности; исключает вмешательство в свою профессиональную деятельность в случаях склонения к коррупционным правонарушениям	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	Частично 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	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	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
УК-10 ИД-3 взаимодействует в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма коррупционному поведению и противодействует им в профессиональной деятельности	Не может соблюдать правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма коррупционному поведению	Не совсем корректно соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма коррупционному поведению	В целом правильно соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма коррупционному поведению	Грамотно соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма коррупционному поведению и противодействует им в профессиональной деятельности
Компетенция ОПК-1				

ИД-1 ОПК-1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Не способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Частично способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Достаточно полно способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	В полном объеме способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ИД-2 ОПК-1. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Не способен применять принципы создания системы контроля работы персонала, использовать методику создания системы контроля работы персонала частично, формами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса частично	Способен применять принципы и методы создания системы контроля работы персонала, использовать методику создания системы контроля работы персонала формами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса	Способен применять 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 формами и методами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса	Способен применять 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
ИД-3.ОПК-1. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	Не способен использовать основные программные продукты сферы экономики сервиса	Способен использовать некоторые основные программные продукты сферы экономики сервиса	Способен использовать основные программные продукты сферы экономики сервиса	Способен использовать основные программные продукты сферы экономики сервиса на высоком профессиональном уровне
Компетенция ОПК-2				
ИД-1 ОПК-2. Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью	Не способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий на минимальном уровне	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью с помощью современных маркетинговых технологий на высоком профессиональном уровне
ИД-2 ОПК-2. Осуществляет основные функции управления технологическими процессами	Не способен пользоваться современным инструментарием управления персоналом; применять	Пользуясь фрагментарно инструментарием управления персоналом; на минимальном уровне	Пользуясь современным инструментарием управления персоналом; используя основные теории	Пользуясь современным инструментарием управления персоналом; используя основ-

	методы командного взаимодействия	применяет методы командного взаимодействия	и концепции взаимодействия людей в организации, применяет методы командного взаимодействия	ные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, коммуникации, лидерства и управления конфликтами, применяет методы командного взаимодействия
Компетенция ОПК-3				
ИД-1 ОПК-3. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством	Не способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Частично способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Достаточно полно способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	В полном объеме способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ИД-2 ОПК-3. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Не способен, используя основные инструменты управления качеством, оценивать качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Используя некоторые инструменты управления качеством, на минимальном уровне оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Используя основные инструменты управления качеством, оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Используя основные инструменты управления качеством, информационные технологии обеспечения качества, оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Компетенция ОПК-4				
ИД-2 ОПК-4. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн	Не обладает практическим опытом использования основных методов продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в офлайн среде.	Частично использует базовые принципы использования основных методов продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в офлайн среде.	Использует базовые знания способен использовать основные методы продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в офлайн среде.	Способен использовать основные методы продаж услуг, продвижения услуг как онлайн, так и в офлайн среде на высоком профессиональном уровне.
Компетенция ОПК-5				
ИД-1 ОПК-5 принимает экономически обоснованные решения	Не способен принимать экономически обоснованные решения	Определяя источники финансирования бизнеса в сфере услуг, способен принимать экономически обоснованные решения, но на минимальном уровне	Определяя источники финансирования бизнеса в сфере услуг, планируя доходы и расходы предприятия, способен принимать экономически обоснованные решения	Определяя источники финансирования бизнеса в сфере услуг, планируя доходы и расходы предприятия, рассчитывая точку безубыточности и рентабельность проекта, принимает экономически

				обоснованные решения
ИД-2 ОПК-5. Обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Не обладает практическим опытом для понимания основных направлений организации и планирования финансовой деятельности предприятий сервиса	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	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	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.
Компетенция ОПК-6				
ИД-2 ОПК-6 Применяя в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса, соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Не способен соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Способен соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг, но на минимальном уровне	Применяя в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса, соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг на среднем уровне	Применяя в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса, соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг на высоком уровне
Компетенция ОПК-7				
ИД-1 ОПК-7. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Не способен применять требования заинтересованных сторон в выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса	Частично применяет требования заинтересованных сторон в выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса	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	Применяет требования заинтересованных сторон в выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса
ИД-2 ОПК-7. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и	Не способен осуществлять соблюдение положений нормативно-правовых актов, регулирующих	Частично осуществляет соблюдение положений нормативно-правовых актов, регулирующих	Осуществляет соблюдение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану	Осуществляет соблюдение положений нормативно-правовых актов, регулирующих

технику безопасности	охрану труда и технику безопасности обслуживания потребителей, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса	охрану труда и технику безопасности обслуживания потребителей, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса	труда и технику безопасности обслуживания потребителей, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса, но допускает отдельные неточности	охрану труда и технику безопасности обслуживания потребителей, при организации обслуживания населения в предприятиях сервиса
Компетенция ОПК-8				
ИД-1 ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий.	Не умеет применять на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности	Частично применяет на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности	Применяет на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности	Владеет методологией организации работы информационных отделов в организациях сервиса, применяет на практике принципы работы современных информационных технологий в сервисной деятельности
ИД-2 ОПК-8 Способен использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Не применяет при решении задач профессиональной деятельности специализированное программное обеспечение и методы искусственного интеллекта	Демонстрирует поверхностное знание специализированного программного обеспечения и методов искусственного интеллекта для решения задач профессиональной деятельности	Демонстрирует знание специализированного программного обеспечения и методов искусственного интеллекта для решения задач профессиональной деятельности, но допускает незначительные ошибки	Демонстрирует полное и глубокое знание специализированного программного обеспечения и методов искусственного интеллекта при решении задач профессиональной деятельности
Компетенция ПК-1				
ИД-2 ПК-1 Способен управлять развитием организации, осуществлять анализ и разработку её конкурентной стратегии на основе современных подходов к управлению в бизнес-среде с использованием современных информационных технологий	Не способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий сферы услуг при формировании цены и обосновывать управленческое решение в бизнес-среде	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятия сферы услуг в соответствии с требованиями потребителя и обосновывать управленческое решение в бизнес-среде на минимальном уровне	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	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.
Компетенция ПК-3				

<p>ИД-1 ПК-3 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>Владея отдельными навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, с затруднениями применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>Владея фрагментарными навыками построения устной и письменной речи, навыками деловых и межличностных коммуникаций в цифровой среде, применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>ИД-2 ПК-3 Способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

Компетенция ПК-4				
ИД-2 ПК-4 Осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия	Не способен осуществлять анализ российского, международного опыта и лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.	Не в достаточной мере способен осуществлять анализ российского, международного опыта и лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.	В целом способен осуществлять анализ российского, международного опыта и лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.	На высоком уровне способен осуществлять анализ российского, международного опыта и лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

8.2 Критерии оценивания компетенций на государственном экзамене

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, опирающиеся 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 личностного 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 личностного 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 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 методику 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 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 личного 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.

8.3. Описание шкалы оценивания

Государственный экзамен оценивается по 5-балльной системе.

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Государственная итоговая аттестация

Государственный экзамен

Высшая школа креативных индустрий

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Сервисная экономика»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № _____

1. _____
2. _____
3. _____

Утвержден на заседании
кафедры туризма и
индустрии гостеприимства

протокол № ___ от _____
(подпись заведующего кафедрой)

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор высшей школы
креативных индустрий
А.Г. Садыкова

**ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ
РАБОТАМ И ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

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

РАЗРАБОТАНО:
Доцент кафедры туризма и индустрии
гостеприимства Хохлова Е.В.

Ставрополь, 2026

1. Введение.

Выпускная квалификационная работа – завершающий этап подготовки Специалистов. На этом этапе студент должен максимально использовать все знания, накопленные во время обучения. Оказать необходимую методическую помощь, правильно направить усилия студент на качественное выполнение ВКР – основная задача данной программы.

Настоящие методические рекомендации содержат требования к ВКР. Они призваны ориентировать студента по выбору темы исследования, содержанию, организации подготовки, написания и защиты дипломной работы.

Главное внимание уделено правильности выбора темы магистерской ВКР, составлению плана ее выполнения и сбору материала, правильности ее изложения; также приведены Приложения, иллюстрирующие соответствующие разделы для правильного оформления выпускной квалификационной работы.

Выпускные квалификационные работы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (Направленность (профиль) «Сервисная экономика») выполняются в виде дипломной работы.

2. Цели и задачи выпускной квалификационной работы (по видам).

Выпускная квалификационная работа – это квалификационное, комплексное исследование, выполненное обучающимся, демонстрирующее уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности и являющееся, как правило, заключительным этапом обучения студентов по образовательной программе высшего образования.

Целью выполнения дипломной работы является систематизация и углубление знаний по направлению подготовки, их применение при решении практических задач, применение навыков самостоятельной работы, овладение методикой исследования, обобщения и логического изложения материала. Работа выполняется на основе глубокого изучения информационных источников.

Выполнение ВКР имеет следующие задачи:

- систематизация, закрепление, расширение теоретических знаний и практических умений по направлению (направлению) и использование их при решении профессиональных задач;
- развитие навыков самостоятельной научной работы и овладение методикой построения экспериментальных исследований;
- подготовка студентов к реальной профессиональной деятельности;
- завершение формирования общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускника.

3. Перечень компетенций, уровень сформированности которых должен быть проверен в ходе защиты выпускной квалификационной работы.

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

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

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

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

ПК-1. Способность организовать и координировать взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг

ПК-2. Способность разрабатывать и применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-4. Готовность к проведению маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга с учетом отечественного и зарубежного опыта

4. Структура и объем выпускной квалификационной работы (по видам), в т. ч. объем каждого из разделов выпускной квалификационной работы

Требования к структуре и объему ВКР определяются соответствующими требованиями, разработанными выпускающей кафедрой на основании стандартов.

ВКР должна полностью соответствовать утвержденной теме исследования, содержать элементы новизны, быть актуальной, иметь теоретическую и практическую значимость.

Выпускная квалификационная работа может иметь следующую структуру: титульный лист, задание, содержание, введение, основной текст, заключение, список литературы (список использованных источников), приложения.

Титульный лист содержит реквизиты: название учредителя СКФУ, название университета, института, кафедры, наименование темы ВКР, фамилию, имя, отчество автора работы с указанием курса, группы, формы обучения; ученую степень, звание, должность, инициалы и фамилию научного руководителя, консультантов (соруководителей), графу «Дата защиты», «Оценка», место и год защиты (Приложение 3).

Задание на ВКР включает исходные данные для ВКР, задание по изучению объекта и предмета исследования и сбору материала к работе, задание по каждому разделу ВКР с указанием срока его выдачи и срока выполнения (Приложение 4).

Содержание включает названия разделов, подразделов работы с указанием страницы начала каждой части.

Введение содержит обоснование проблемы, ее актуальности, цель и задачи исследования, определение методологической основы исследования, структуру и методы исследования, определение теоретической и (или) практической значимости работы.

Основной текст должен быть представлен, как правило, теоретическим и эмпирическим разделами. Их должно быть не менее двух. В каждом разделе излагается самостоятельный вопрос изучаемой темы. Подразделы по содержанию должны быть логически связаны между собой и завершаться выводами.

В заключении содержатся выводы по работе в целом, перспективы дальнейшего изучения, связь с практикой.

Список используемой литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа к оформлению библиографии; в нем указываются все использованные студентом источники научной и технической литературы и документации.

В приложения входят таблицы, схемы, графики, диаграммы, анкеты и другие материалы, иллюстрирующие или подтверждающие основные теоретические положения и выводы.

ВКР рекомендуется представлять для дипломной работы по направлению 43.03.01 Сервис в объеме не менее 60 страниц печатного текста.

Объем введения, как правило, не превышает пяти страниц машинописного текста. Рекомендуемый объем первой главы – 20-25 % объема работы, второй – 55-60 % объема всей работы, третьей главы – 25-30 % объема работы.

5. Содержание выпускной квалификационной работы, в т. ч. содержание каждого из разделов, включенных в структуру выпускной квалификационной работы.

Содержание ВКР должно соответствовать требованиям стандартов и включать в себя:

- обоснование выбора предмета и постановку задачи исследования, выполненные на основе обзора литературы, в том числе с учетом периодических научных изданий, и результатов патентного поиска;

- теоретическую и (или) экспериментальную части, включающие методы и средства исследований;

- математические модели, расчеты;

- результаты, полученные в ходе подготовки ВКР, имеющие научную новизну, теоретическое, прикладное или научно-методическое значение;
- апробацию полученных результатов и выводов в виде докладов на научных конференциях или подготовленных публикаций в научных журналах и сборниках;
- выводы и рекомендации;
- список литературы (список использованных источников);
- приложения (при необходимости).

ВКР должна выполняться с использованием современных методов и моделей, а при необходимости с привлечением специализированных пакетов компьютерных программ, графического материала (таблицы, иллюстрации и пр.)

Во введении следует раскрыть значение избранной темы, обосновать ее актуальность и важность, указать цель дипломной работы и задачи, которые будут решены в ходе ее написания. Целесообразно показать экономическое значение рассматриваемой проблемы и степень ее разработанности. В конце вводной части могут быть указаны границы исследования, даны основные характеристики объекта исследования и предприятия, по материалам которого пишется дипломная работа.

Первая глава дипломной работы – обзорно-аналитическая часть, она носит теоретический характер. При изложении спорных вопросов следует приводить мнения различных авторов с высказыванием отношения к ним самого автора дипломной работы.

Во второй главе – экспериментально-исследовательской – дается анализ исследуемой темы на конкретном примере, конкретной организации или отрасли. Для этого могут использоваться статистические данные, данные бухгалтерского учета и т.д. К изложению вопросов второй главы дипломной работы студенту следует подходить творчески. Не рекомендуется пересказывать содержание нормативно-правовых актов, инструкций и другой специальной литературы.

В третьей главе – организационно-экономической – на базе исследования, проведенного в первых двух главах, разрабатываются методические и организационные предложения по совершенствованию темы исследования. Желательно, чтобы выводы, заключения, предлагаемые решения базировались на конкретных материалах и примерах, на бухгалтерской и статистической отчетности, сопровождалось применением аналитических таблиц, расчетов, графиков, диаграмм.

Третья глава обычно завершается обобщением выявленных возможностей по совершенствованию рассматриваемой проблемы, вытекающим из проведенного исследования.

Заключение отражает краткое изложение основных этапов исследования и содержит формулировку важнейших практических предложений, разработанных в дипломной работе.

Список использованной литературы приводится в алфавитном порядке, в соответствии с установленными требованиями ГОСТ, и помещается после заключения.

Приложения включают таблицы, иллюстрации, распечатки, полученные с ЭВМ, новые методики и др.

6. Оформление выпускной квалификационной работы.

Текст работы должен быть машинописным на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x290 мм). Поля должны оставаться по всем четырем сторонам листа. Размер левого поля – 30 мм, правого – 10 мм, верхнего и нижнего полей – 20 мм.

При выполнении работы на компьютере (в текстовом редакторе WORD) необходимо установить следующие параметры:

- шрифт Times New Roman, размер шрифта 14;
- выравнивание по ширине, первая строка равна отступ 1,25 см, межстрочный интервал – 1,5 (при этом отступ справа/слева и интервал перед и после строки равны нулю).

Вся работа выполняется в одном цвете (черном), при этом по тексту не допускается никаких выделений (курсив или полужирный шрифт) или подчеркиваний.

Содержание отражает структурные элементы работы: введение, наименование всех глав, пунктов, подпунктов (если они имеют наименование), заключение, список использованных источников и наименование приложений, с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы работы. Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывают в виде заголовка (симметрично тексту) прописными буквами, располагая в середине строки без точки в конце и не под-

черкивая. Наименования структурных элементов работы, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы. Над цифрами слово «страница» или «стр.» не ставится. Список использованных источников и каждое приложение включают в содержание документа (Приложение 4).

Нумерация страниц сквозная в нижней части листа по центру без точки и начинается с 5 – со второй страницы ВВЕДЕНИЯ, шрифт Times New Roman – обычный, размер – 12 кегль. Титульный лист, задание, содержание включаются в общую нумерацию, но номер страницы на них не проставляется.

В тексте работы – обязательна автоматическая расстановка переносов. Переносы слов в заголовках глав, пунктов, подпунктов, а также в названиях таблиц и рисунков не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Общее количество страниц выпускной квалификационной работы – не менее 60. Важно помнить, что объем 1 параграфа должен быть не менее 5-6 страниц. Приложения в общую нумерацию страниц не включаются.

Оформление заголовков и основного текста работы

Основная часть работы, как правило, состоит из трёх глав, каждая из которых в свою очередь делится на 2-4 пункта. Объем каждого пункта не должен быть *менее 6 страниц*.

Главы и пункты работы, приложения (кроме введения, заключения, списка использованных источников) нумеруются арабскими цифрами без точки. Первый пункт первой главы будет иметь номер «1.1», третий пункт второй главы – «2.3», четвертый пункт второй главы соответственно – «2.4» и т. д. В конце номера пункта точка не ставится.

Каждый структурный элемент – введение, каждая новая глава, заключение, список использованных источников, приложения начинаются с новой страницы, пункты на новую страницу не переносятся.

Название каждой главы записывают по центру прописными буквами с новой страницы без переносов, без точки в конце, не подчеркивая. Слово «Глава» не пишется. Название пункта, подпункта записывают с абзачного отступа 1,25, выравнивая по ширине без переносов. Заголовки подпунктов следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая без переносов.

Расстояние между заголовками главы и пункта, подпункта – 1 свободная строка. Расстояние между заголовками и текстом – 1 свободная строка, между текстом и заголовком следующего пункта, подпункта – 2 свободные строки (Приложение 5).

Фамилии, названия учреждений, организаций, фирм, название изделий и другие имена собственные в работе приводятся на языке оригинала. Допускается транслитерировать имена собственные и приводить названия организаций в переводе на язык работы с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия.

При первом упоминании в тексте иностранных фирм, малоизвестных фамилий их пишут в русской транскрипции и в скобках – на языке оригинала.

Допускается сокращение русских слов и словосочетаний в работе – по ГОСТ 7.12-93. Не допускается сокращение слов в основном и параллельном заглавии.

В работе необходимо различать тире (–) – черта, которая обычно используется в пределах предложения, а не слов, дефис (-) – короткая черта, которая обычно используется в пределах одного слова.

В тексте документа, за исключением формул, таблиц и рисунков, не допускается:

- применять математический знак минус (-) перед отрицательными значениями величин (следует писать слово «минус»);

- применять знак « \emptyset » для обозначения диаметра (следует писать слово «диаметр»). При указании размера или предельных отклонений диаметра на чертежах, помещенных в тексте документа, перед размерным числом следует писать знак « \emptyset »;

- применять без числовых значений математические знаки, например, > (больше), < (меньше), = (равно), \geq (больше или равно), \leq (меньше или равно), \neq (не равно), а также знаки № (номер), % (процент);

- применять индексы стандартов, технических условий и других документов без регистрационного номера.

Правила оформления списков, формул, таблиц, рисунков, приложений

При оформлении нумерованных и маркированных списков следует придерживаться единообразия.

В работе можно использовать только маркеры в виде дефиса, в конце каждого перечисления ставится точка с запятой. Например:

Сумма неэффективных расходов снижается – с 385,4 млн руб. в 2021 г. до 50 млн руб. в 2024-м. Это может говорить о:

- улучшении финансового контроля со стороны палаты и других органов;
- сокращении рискованных бюджетных проектов;
- возможном недоучете неэффективности в 2024 году (из-за смещения фокуса на бухгалтерский учет).

Перед каждым элементом перечисления следует ставить дефис или при необходимости ссылки в тексте документа на одно из перечислений вместо дефиса, строчные буквы в порядке русского алфавита, начиная с буквы а (за исключением букв ё, з, й, о, ч, ь, ы, ь), после которой ставится скобка. Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа. Перечисления записывают с абзацного отступа.

В формулах в качестве символов следует применять обозначения, установленные соответствующими государственными стандартами. Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу, если они не пояснены ранее в тексте, должны быть приведены непосредственно под формулой. Пояснения каждого символа следует давать с новой строки в той последовательности, в которой символы приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться со слова «где» без двоеточия после него. Формулы, за исключением формул, помещаемых в приложении, должны нумероваться сквозной нумерацией арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках. Одну формулу обозначают (1). Допускается нумерация формул в пределах главы. В этом случае номер формулы состоит из номера главы и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например (3.1). Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например формула (В.1).

Формулы, следующие одна за другой и не разделенные текстом, разделяют запятой.

Переносить формулы на следующую строку допускается только на знаках выполняемых операций, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знак умножения применяют знак «×».

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках, например, ... в формулах (5, 6).

$$p = \frac{(\text{ЧП}_0 - \overline{\text{ЧП}}) \cdot \gamma(z) + \sqrt{D\text{ЧП}} \cdot \beta(z)}{\text{ЧП}} * 100, \quad (5)$$

$$z = \frac{(\text{ЧП}_0 - \overline{\text{ЧП}})}{\sqrt{D\text{ЧП}}}, \quad (6)$$

где p – риск инвестиционного проекта;

ЧП_0 – планируемая величина чистой прибыли, руб.;

$\overline{\text{ЧП}}$ – среднее значение чистой прибыли при различных вариантах, руб.;

$D\text{ЧП}$ – дисперсия чистой прибыли;

$\gamma(z)$ – функция Лапласа;

$\beta(z)$ – функция Гаусса.

Порядок изложения в документах математических уравнений такой же, как и формул.

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Если в документе одна таблица, она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В.1», если она приведена в приложении В. Размер шрифта таблиц – 14 или 12 (не допускается применять в одной таблице шрифты разных размеров). Межстрочный интервал – 1.

Допускается нумеровать таблицы в пределах главы. В этом случае номер таблицы состоит из номера главы и порядкового номера таблицы в главе, разделенных точкой (Таблица 2.1, 2.2, 2.3 и т.д.).

На все таблицы документа должны быть приведены ссылки в тексте документа, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

Заголовки и подзаголовки граф указывают в единственном числе. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается.

Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф. Головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы. Высота строк таблицы должна быть не менее 7 мм.

Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а при необходимости, в приложении к документу.

Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа документа (альбомная ориентация). Заголовки столбцов таблицы центрируют. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы. Если таблица размещается только на одной странице работы, то строка, в которой указана нумерация столбцов, в таблице не нужна. Название следует помещать над таблицей. Слово «Таблица» указывают один раз слева (без абзацного отступа по ширине) над первой частью таблицы, над другими частями пишут слова «Продолжение таблицы», выравнивая по левому краю, с указанием номера таблицы. Между таблицей и нижерасположенным текстом вставляется пустая строка. Между названием и самой таблицей пустой строки не должно быть.

В случае, если рисунок или таблица размещены в альбомной ориентации, номер страницы следует расположить в левой части листа (Приложение 6).

Примечания приводят в документах, если необходимы пояснения или справочные данные к содержанию текста, таблиц или графического материала. Примечания не должны содержать требований. Примечания следует помещать непосредственно после текстового, графического материала или в таблице, к которым относятся эти примечания, и печатать с прописной буквы с абзаца. Если примечание одно, то после слова «Примечание» ставится тире и примечание печатается тоже с прописной буквы. Одно примечание не нумеруют. Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами. Примечание к таблице помещают в конце таблицы над линией, обозначающей окончание таблицы.

Если в тексте работы будут представлены рисунки (графики, схемы), под ними должна быть сделана подрисовочная надпись, которая оформляется 14 кеглем симметрично расположению рисунка. Рисунки, за исключением иллюстраций приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Слово «рисунок» и его наименование располагают по центру без абзацного отступа. НЕ ДОПУСКАЕТСЯ ВСТАВЛЯТЬ СКРИНЫ ИЛЛЮСТРАЦИЙ ИЗ ДРУГИХ ИСТОЧНИКОВ (исключение – фотографии, если в их использовании есть необходимость).

Допускается нумеровать рисунки в пределах главы. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера главы и порядкового номера иллюстрации в главе, разделенных точкой. Например: Рисунок 1.1 – Точку в конце не ставить.

При ссылках на рисунки следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах главы. Рисунки, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст).

Между названием рисунка и текстом следующего абзаца должна быть одна пустая строка.

Рисунок (диаграмма) должны быть без контура. Главы и пункты не должны заканчиваться рисунком или таблицей (Приложение 7).

Приложения оформляют как продолжение данного документа на последующих его листах или выпускают в виде самостоятельного документа.

Приложения могут быть обязательными и информационными.

Информационные приложения могут быть рекомендуемого или справочного характера.

В тексте документа на все приложения должны быть даны ссылки. Степень обязательности приложений при ссылках не указывается. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O.

Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

Приложения, как правило, выполняют на листах формата А4.

Все приложения должны быть перечислены в содержании документа (при наличии) с указанием их номеров и заголовков.

Оформление цитирования и списка использованных источников

Цитата является точной, дословной выдержкой из какого-либо текста, включенного в собственный текст. Цитаты приводятся для подтверждения аргументов автора. При цитировании наибольшего внимания заслуживает современная литература и первоисточники. Работа не должна быть переполнена цитатами, которые плохо связаны между собой. Поэтому на одной странице текста обычно приводится не более трех цитат. Если же требуется большее количество цитат, то их лучше давать в пересказе с указанием на источник.

При цитировании текст заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в которой дан в первоисточнике. Если цитата воспроизводит только часть предложения цитируемого текста, то после открывающихся кавычек ставят многоточие и начинают ее со строчной буквы.

Например: С. И. Вавилов требовал «... всеми мерами избавлять человечество от чтения плохих, ненужных книг» [4, с. 25]. Ссылка в тексте приводится в виде номера, заключенного в квадратные скобки, соответствующего литературному источнику или нормативному документу, приведенному в списке использованных источников, например, [12], [25] и т. д.

В случаях, если используются цитаты или заимствованные из публикаций цифровые и другие данные, дополнительно указывается также страница источника. В этом случае ссылки будут иметь вид: [12, с. 51], [25, с. 32]. Подобная запись означает ссылки на 51-ю страницу источника под номером 12 и на 32-ю страницу источника под номером 25 из списка использованной литературы.

Список использованных источников оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа к оформлению библиографии; в нем указываются все использованные студентом источники литературы и документации. В список выпускной квалификационной работы должны быть включены минимум два источника на иностранном языке.

Допускаются следующие способы группировки библиографических записей: алфавитный, систематический (в порядке первого упоминания в тексте), хронологический. При алфавитном способе группировки все библиографические записи располагают по алфавиту фамилий авторов или первых слов заглавий документов. Библиографические записи произведений авторов-однофамильцев располагают в алфавите их инициалов. При систематической (тематической) группировке материала библиографические записи располагают в определенной логической последовательности в соответствии с принятой системой классификации. При хронологическом порядке группировки библиографические записи располагают в хронологии выхода документов в свет.

Источники, включенные в список, должны располагаться в следующем порядке:

1. Конституция.
2. Федеральные конституционные законы.
3. Постановления Конституционного Суда.
4. Кодексы.
5. Федеральные законы.
6. Законы.
7. Указы Президента.
8. Акты Правительства.
9. Акты Судов (Верховного, Арбитражного)
10. Нормативные акты министерств и ведомств:
 - а) постановления;
 - б) приказы;
 - в) распоряжения;
 - г) письма.
11. Региональные нормативные акты (в том же порядке, как и российские).
12. ГОСТы
13. СНиПы, СП, ЕНИРы, ТУ и др.

Вслед за указанными документами располагается все остальные источники, использованные при написании работы: книги, статьи и электронные издания в одном алфавитном порядке.

По каждому литературному источнику указывается: его автор (или группа авторов), полное название книги или статьи, место и наименование издательства (для книг и брошюр), год издания, для журнальных статей указывается наименование журнала, год выпуска и номер. По сборникам трудов (статей) указывается автор статьи, ее название и далее название книги (сборника) и ее выходные данные (Приложение 8).

В списке используемых источников вначале располагаются источники на русском языке, затем иностранные источники по алфавиту, а после – официальные сайты.

7. Порядок выполнения выпускной квалификационной работы и порядок подготовки выпускной квалификационной работы к защите.

Организацию и контроль выполнения ВКР осуществляют выпускающая кафедра, дирекция института.

Перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых, определяется выпускающими кафедрами, ежегодно рассматривается на заседаниях выпускающих кафедр, утверждается Ученым советом института и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации (Приложение 9). Кроме того, работа может быть выполнена по заявке предприятия, а также в форме комплексной ВКР или стартапа.

Темы выпускных квалификационных работ должны быть актуальными, соответствовать профилю направления подготовки, учитывать отраслевую специфику и направленность деятельности СКФУ, современное состояние и перспективы развития науки.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы. По письменному заявлению обучающегося (нескольких обучающихся, выполняющих выпускную квалификационную работу совместно) выпускающая кафедра может в установленном порядке предоставить обучающемуся (обучающимся) возможность подготовки и за-

щиты выпускной квалификационной работы по теме, предложенной обучающимся (обучающимися), в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Заведующий выпускающей кафедрой СКФУ не позднее, чем за 15 календарных дней до начала преддипломной практики на основании личных заявлений обучающихся (Приложение 14) закрепляют за обучающимся (несколькими обучающимися) на заседании кафедры темы выпускных квалификационных работ, руководителей из числа профессоров, доцентов выпускающей кафедры и, в исключительных случаях в соответствии с ходатайством кафедры и решения учебно-методического совета Университета, старших преподавателей, имеющих стаж работы в Университете не менее 5 лет или имеющих стаж работы в соответствующей профессиональной области не менее 3 лет. По предложению руководителя ВКР, в случае необходимости, выпускающей кафедре предоставляется право приглашать консультантов (соруководителей) по отдельным разделам работы, за счет нормы времени, отведенного на руководство ВКР. При выполнении ВКР по междисциплинарной тематике в качестве консультантов (соруководителей) могут назначаться профессора и высококвалифицированные преподаватели других кафедр Университета, а также научные работники и специалисты профильных учреждений региона, являющиеся штатными совместителями кафедры.

За 7 календарных дней до начала преддипломной практики студентам выпускных курсов распоряжением директора института на основании представлений заведующих выпускающими кафедрами утверждаются темы выпускных квалификационных работ (с указанием вида выпускной квалификационной работы), руководители (консультанты) с указанием их ученой степени, звания и должности.

Выпускающая кафедра обеспечивает студентов Требованиями к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, в которых содержатся:

- требования к структуре, содержанию, объему и оформлению выпускных квалификационных работ применительно к специальности (направлению), а также порядку их выполнения;

- критерии оценки выпускных квалификационных работ.

Закрепленная за студентом ВКР выполняется в соответствии с заданием по изучению объекта и предмета исследования и сбору материала к работе.

Задание на ВКР с указанием срока его выполнения утверждается заведующим выпускающей кафедрой.

Руководитель ВКР оказывает студенту помощь в разработке содержания темы на весь период выполнения ВКР, составлении календарного плана (Приложение 11), рекомендует необходимую литературу, справочные материалы и другие источники по теме, проводит систематические консультации, проверяет выполнение работы по частям и в целом, составляет задания на преддипломную практику.

Консультанты (соруководители) проверяют соответствующую часть выполненной ВКР и ставят на ней свою подпись. При этом на титульном листе ВКР (Приложение 3) после данных о руководителе приводятся аналогичные данные о консультанте (соруководителе).

На заседаниях выпускающей кафедры не реже двух раз за период работы над выпускной квалификационной работой заслушиваются отчеты руководителей ВКР или студентов о степени готовности работы.

После прохождения преддипломной практики проводится публичная предварительная защита работы, результаты которой фиксируются в протоколе заседания выпускающей кафедры.

Выполненная ВКР, подписанная студентом и консультантом, нормоконтролером представляется руководителю. После экспертизы ВКР (в том числе на объем заимствования в соответствии с Регламентом использования системы «Антиплагиат» в ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет») руководитель подписывает ее и вместе со своим письменным отзывом о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы (Приложение 12) и отзывом соруководителя представляет работу заведующему кафедрой. В отзыве дается характеристика по всем разделам работы. В случае выполнения выпуск-

ной квалификационной работы несколькими обучающимися руководителем выпускной квалификационной работы представляет отзыв об их совместной работе в период подготовки выпускной квалификационной работы.

Заведующий кафедрой на основании этих материалов после заседания кафедры делает отметку на ВКР о допуске студента к защите. В случае, если студент не допускается к защите работы, этот вопрос рассматривается на заседании кафедры с участием руководителя. Протокол заседания кафедры о не допуске представляется в дирекцию института (филиала) и вместе со служебной запиской директора института направляется на подпись к проректору по учебной работе.

Выпускающая кафедра должна ознакомить обучающегося с отзывом не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа, отзыв передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Бумажный вариант и электронный вариант ВКР в форматах rtf, doc, docx, pdf (с текстовым содержанием) предоставляются на выпускающую кафедру.

Бумажный вариант ВКР хранится на выпускающей кафедре в течение 5 лет после ее защиты. После истечения срока хранения работа уничтожается по акту в установленном порядке.

Порядок проведения государственной итоговой аттестации выпускников определяется Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет».

К защите выпускной квалификационной работы допускается обучающийся, успешно завершивший в полном объеме освоение ОП, разработанной СКФУ в соответствии с требованиями стандарта, успешно прошедший все установленные образовательной программой государственные экзамены (за исключением случаев, когда обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии)) и выполнивший выпускную квалификационную работу в установленные сроки и в полном объеме.

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии. Публичная защита выпускной квалификационной работы является обязательным компонентом ГИА обучающегося.

Студенту предоставляется не более 10 минут для доклада основных положений выпускной квалификационной работы. В ходе доклада студент должен осветить: актуальность выбранной темы, объект и предмет исследования, цель и основные задачи, научную разработанность и новизну, теоретические и практические результаты исследования.

Требованием к процедуре защиты ВКР является использование информационных технологий, чертежей и плакатов, демонстрация действующих образцов, макетов и программных модулей, разработанных, изготовленных и отлаженных при выполнении выпускной квалификационной работы.

После выступления студента члены комиссии задают вопросы. После ответа студента на вопросы зачитывается отзыв научного руководителя на работу (научный руководитель может выступать в ходе защиты студента).

Продолжительность защиты, как правило, составляет 30 минут.

По окончании защиты выпускных квалификационных работ объявляется совещание, на котором присутствуют только члены комиссии. На совещании обсуждается выпускная квалификационная работа и защита каждого студента.

Студент может по рекомендации кафедры защищать выпускную квалификационную работу на одном из иностранных языков или представить на иностранном языке краткое содержание работы. В указанном случае защита может сопровождаться вопросами к студенту на этом языке.

По итогам совещания экзаменационной комиссии студентам оглашаются результаты защиты выпускных квалификационных работ.

Комиссия вправе отметить лучших выпускников и дать рекомендации продолжить работу по теме выпускной квалификационной работы в аспирантуре.

Обучающиеся, не прошедшие государственную итоговую аттестацию в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия или в других исключительных случаях, вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

Обучающийся должен представить документ, подтверждающий причину его отсутствия. Заявление о переносе срока прохождения ГИА (с оригиналом или заверенной в установленном порядке копией документов, подтверждающих уважительность причин непрохождения ГИА в установленные сроки) подается студентом (его доверенным лицом) не позднее одной календарной недели после завершения ГИА в дирекцию института. В случае неподачи указанного заявления студента и документов, подтверждающих уважительность причин непрохождения ГИА в данный период, студент отчисляется из СКФУ в установленном порядке.

Обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии).

Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно», а также обучающиеся из числа инвалидов, не прошедшие государственное аттестационное испытание в установленный для них срок (в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание или получением оценки «неудовлетворительно») отчисляются из СКФУ с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее, чем через год и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся.

8. Список рекомендуемой литературы, информационных источников.

ВКР выполняется на основе глубокого изучения литературных источников. Подбор и изучение литературы для выполнения выпускной квалификационной работы является одним из важных этапов работы студента.

При подборе литературы необходимо обращаться к каталогам и библиографическим справочникам библиотеки. С правилами пользования каталогами и другими справочными материалами библиотек студент знакомится уже на первом курсе и в процессе дальнейшей учебы отработывает навыки поиска и выбора необходимой литературы.

Если студенту известны фамилии авторов публикаций по теме выпускной квалификационной работы, то их конкретные наименования он найдет в алфавитных каталогах книг и журнальных статей.

По систематическому и предметному каталогам могут быть найдены публикации, относящиеся к области знания, в которую входит тема, выбранная для выпускной квалификационной работы.

При подборе литературы по предметному каталогу целесообразно знакомиться с библиографическими карточками не только того раздела, который соответствует названию темы выпускной квалификационной работы, но и близких по содержанию. Отбор литературы для написания работы заключается как в выборе источников, так и в просмотре конкретных публикаций для оценки соответствия их содержания целям работы. Поэтому наряду со знакомством с оглавлением, аннотацией и предисловием к книге следует бегло просмотреть ее, чтобы определить в какой мере данное произведение поможет в написании выпускной квалификационной работы. Предварительное ознакомление с отобранной литературой нужно не только для выяснения того, насколько содержание данной публикации соответствует теме работы, но и выработки ясного представления о составе и характере вопросов, которые будут предметом рассмотрения и общей направленности намеченного исследования.

Одновременно следует обращать внимание на общее содержание литературного источника, учитывая, что в состав литературы, необходимой для подготовки выпускной квалификационной работы, должны быть включены работы, как общетеоретического характера, так и освещающие действующую практику организации налогов и налогообложения.

При выборе литературы важно обеспечить актуальность теоретических и практических вопросов избранной темы выпускной квалификационной работы. В этой связи на публикации последних лет нужно обращать особое внимание. В них отражается действующая практика, нерешенные вопросы и проблемы, а также высказываются суждения о возможных путях и методах совершенствования действующей практики налогообложения на основе международных принципов и норм.

9. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

9.1 Описание показателей

Уровни сформированности компетенци(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: УК-1</i>				
ИД-1 УК-1 выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода	Не способен синтезировать научные интересы в области профессиональной деятельности, аргументировать собственные выводы в соответствии с современными научными концепциями	На минимальном уровне синтезирует научные интересы в области профессиональной деятельности, аргументирует собственные выводы в соответствии с современными научными концепциями	Синтезирует научные интересы в области профессиональной деятельности, аргументирует собственные выводы в соответствии с современными научными концепциями	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
ИД-2 УК-1 осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации для определения альтернативных вариантов стратегических решений в проблемной ситуации	Не осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации, проводит самостоятельное социально-экономическое исследование; делает обоснованные выводы и рекомендации, отличающиеся грамотностью изложения и логической последовательностью; определяет инстру-	Осуществляет поиск, отбор и систематизацию информации, с затруднениями проводит социально-экономическое исследование; делает минимальные выводы	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	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

	менты для решения аналитической задачи при написании отчетов		при написании отчетов	
<i>Компетенция: УК-4</i>				
ИД-1 УК-4 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	Не способен выбрать коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами	Владея некоторыми этическими особенностями делового общения в сервисе; выбирает коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами, но на минимальном уровне	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	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
<i>Компетенция: УК-9</i>				
ИД-1.УК-9. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	Применяя отдельные методы экономического анализа в оценке поведения экономических агентов, понимает базовые принципы функционирования экономики	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	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	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
<i>Компетенция: ОПК-4</i>				
ИД-1 ОПК-4. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Не способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов, формирует специализированные каналы	Частично способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов, формирует специализированные каналы	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов, формирует специализированные каналы	Осуществляет исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов, формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг на профессиональном уровне

	сбыта сервисных продуктов и услуг	сбыта сервисных продуктов и услуг	сбыта сервисных продуктов и услуг, но допускает отдельные неточности	
<i>Компетенция: ОПК-5</i>				
ИД-3.ОПК-5. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Не обладает практическим опытом рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.	Частично используя базовые принципы оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности, рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Используя базовые принципы оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности, рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	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.
<i>Компетенция: ОПК-6</i>				
ИД-1.ОПК-6. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	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	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	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	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
<i>Компетенция: ПК-1</i>				

<p>ИД-1.ПК-1. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы услуг для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>Обладея фрагментарными навыками анализа положения предприятий, не способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы услуг для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>Обладея отдельными навыками анализа положения предприятий, на минимальном уровне способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы услуг для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>Обладея навыками анализа и оценки положения предприятий, изучения производственного потенциала, способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы услуг для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>Обладея 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</p>
<i>Компетенция: ПК-2</i>				
<p>ИД-1.ПК-2 Способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств</p>	<p>Не умеет организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>ИД-2.ПК-2 Разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасностью, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования,</p>	<p>Не владеет навыками диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг, слабо</p>	<p>Не владеет навыками диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг, с затруд-</p>	<p>Не владеет навыками диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг, раз-</p>	<p>Не владеет навыками диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обес-</p>

производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций	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	нениями 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	работывает 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	печивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций
---	--	--	---	---

Компетенция: ПК-4

ИД-1.ПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Не способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Представляя результаты расчетно-аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, испытывает существенные затруднения при осуществлении исследования рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Конструктивно используя методы анализа для управления экономикой, представляя результаты расчетно-аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Конструктивно используя методы анализа для управления экономикой, представляя результаты расчетно-аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи, способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
--	---	--	--	---

9.2 Критерии оценивания компетенций на защите выпускной квалификационной работы

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 профессио-

нальной 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 используя 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.

9.3 Описание шкалы оценивания

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.

Защита выпускной квалификационной работы оценивается по 5-балльной системе.

Приложения

Приложение 1

Заявка

на выполнение выпускной квалификационной работы

от «_____» _____ 20__ года

Организация _____
(наименование организации)

просит организацию-исполнителя ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» кафедру туризма и индустрии гостеприимства выполнить выпускную квалификационную работу на тему: _____

Заказчик:

Подпись расшифровка подписи

МП

Исполнитель:

Подпись расшифровка подписи

МП

УТВЕРЖДАЮ: _____

_____ 20__ г.

МП

Акт

об использовании (внедрении) выводов и предложений автора выпускной квалификационной работы студента(ки) _____

В организации (на предприятии) _____
(наименование организации (предприятия))

в лице _____
(должность и ФИО)

с одной стороны, и студента(ки) СКФУ

(ФИО)

с другой стороны, составили настоящий акт об использовании (внедрении) результатов выпускной квалификационной работы на тему:

При внедрении предложений (использовании выводов) выпускной квалификационной работы достигнуты следующие основные результаты:

Представители организации:

Студент(ка):

подпись

расшифровка подписи

подпись

расшифровка подписи

подпись

расшифровка подписи

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Высшая школа креативных индустрий
Кафедра туризма и индустрии гостеприимства

Утверждена распоряжением по институту
от _____ № _____

Выполнена по заявке организации
(предприятия) _____

Допущена к защите

« _____ » _____ 20__ г.

Зав. кафедрой туризма и индустрии
гостеприимства

д-р экон. наук, доцент, Кулаговская Т.А.

(подпись зав. кафедрой)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(название работы)

Нормоконтролер:

(ФИО)

(ученая степень, звание, должность)

(Подпись)

Выполнил (а):

(ФИО)

студент(ка) ____ курса, _____ группы

направления 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Сервисная

экономика»

очной формы обучения

(Подпись)

Дата защиты

« _____ » _____ 20__ г.

Оценка _____

Научный руководитель:

(ФИО)

(ученая степень, звание, должность)

(Подпись)

Ставрополь, 20__ г.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Высшая школа креативных индустрий
Кафедра туризма и индустрии гостеприимства
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) «Сервисная экономика»

«УТВЕРЖДАЮ»

Зав. кафедрой

подпись, инициалы, фамилия

« ____ » _____ 20__ г.

**ЗАДАНИЕ ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
(ДИПЛОМНУЮ РАБОТУ)**

Студент _____ группа _____
фамилия, имя, отчество

1. Тема _____

Утверждена распоряжением по институту № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

2. Срок представления работы к защите « ____ » _____ 20__ г.

3. Исходные данные для исследования _____

4. Содержание дипломной работы:

4.1 _____

4.2 _____

4.3 _____

Приложение _____

Дата выдачи задания _____

Руководитель работы _____

подпись

инициалы, фамилия

Задание к исполнению принял « ____ » _____ 201__ г.

подпись

Пример оформления содержания

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОДВИЖЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ	8
1.1 Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства	8
1.2 Факторы высокой конкуренции на рынке гостиничных услуг	14
1.3 Основные инструменты продвижения гостиничного предприятия	21
2 АНАЛИЗ ПРОДВИЖЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ	31
2.1 Анализ современного состояния гостиничного бизнеса г. Ставрополя	31
2.2 Организационно-экономическая характеристика ООО «Континент»	35
2.3 Оценка текущей маркетинговой стратегии гостиничного предприятия	45
3 РАЗРАБОТКА НАПРАВЛЕНИЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ	52
3.1 Международные практики эффективного продвижения гостиничного предприятия	52
3.2 Стратегические аспекты маркетингового позиционирования гостиницы «Континент» в условиях трансформации регионального рынка гостеприимства	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	68
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	72

Пример оформления заголовков глав и параграфов

2 ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПЛЕКСНОГО ТУРИСТСКОГО ПОТЕНЦИАЛА УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ РЕГИОНА

2.1 Анализ ресурсов для оценки туристского потенциала Ставропольского края

Ставропольский край, занимающий стратегически важное положение на юге европейской части России, представляет собой уникальный регион, сочетающий богатое природное разнообразие, культурно-историческое наследие и развитую рекреационную инфраструктуру. Туристский потенциал края определяется совокупностью факторов, включая географическое положение, климатические условия, наличие лечебно-оздоровительных ресурсов, историко-архитектурные памятники и современные объекты туристского показа. Для всесторонней оценки этого потенциала необходим анализ статистических данных, динамики туристских потоков, степени освоенности ресурсов и их конкурентоспособности на фоне других регионов Южного федерального округа.

2.2 Оценка туристского потенциала устойчивого развития Ставропольского края

Актуальность исследования туристского потенциала Ставропольского края через призму концепции устойчивого развития обусловлена необходимостью поиска баланса между экономической эффективностью туристской индустрии, сохранением природного и культурного наследия и обеспечением социального благополучия местных сообществ. Регион обладает уникальным сочетанием рекреационных ресурсов, что требует разработки научно обоснованных подходов к их использованию в долгосрочной перспективе.

Пример оформления таблиц

Таблица 4 – Сведения об особо охраняемых природных территориях Ставропольского края за 2016-2024 гг.

	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.
Общая площадь особо охраняемых природных территорий (ООПТ), га	116322,8	115536,4	107725,8	107849,7	107713,2	108279,2	109721,2	109730,7	110300,7
Общие затраты на содержание особо охраняемых природных территорий, тыс. руб.	66039,2	301348,4	490458,8	457975,6	426688,1	329983,8	320581,1	331260,6	343860,7
Площадь особо охраняемых природных территорий (ООПТ) федерального значения, га	1185,8	1185,2	1200,2	1200,2	1200,2	1200,2	1200,2	1200,2	1744,2
Количество ООПТ федерального значения, ед.	3	3	4	4	4	4	4	4	5
Затраты на содержание особо охраняемых природных территорий федерального значения, тыс. руб.	21861,4	251924,6	440615,0	390805,6	391036,7	293361,8	228670,8		...
Площадь особо охраняемых природных территорий (ООПТ) регионального и местного значения, га	115137,0	114351,2	106525,6	106649,5	106513,0	107079,0	108521,0	108530,5	108556,5
Количество ООПТ регионального и местного значения, ед.	107	109	107	107	107	108	108	108	108
государственные природные заказники	41	41	41	41	41	42	42	42	42
памятники природы	66	66	66	65	65	65	65	65	65
иные категории ООПТ	-	2	2	1	1	1	1	1	1
Затраты на содержание особо охраняемых природных территорий регионального и местного значения, тыс. руб.	44177,8	49423,8	49843,8	67170,0	35651,4	36622,0			...

Динамика развития туризма в Северо-Кавказском федеральном округе представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Динамика развития различных видов спортивного туризма в СКФО в 2021-2024 гг. (тыс. чел.)

Вид туризма	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	Тренды
Горнолыжный	420	480	550	600	Рост 12-15% ежегодно
Альпинизм	18	22	28	32	Увеличение сложных маршрутов
Пеший	150	170	210	250	Популярность треккинга
Водный	8	10	14	18	Развитие рафтинга
Спелеотуризм	1,2	1,5	2	2,5	Нишевой рост
Велосипедный	5	7	12	15	Новые маршруты
Экскурсионный	650	720	800	900	Комбинированные туры

Сервисная модель государства, или сервисная ориентированность, представляет собой подход, при котором взаимодействие между государственными институтами и обществом строится на принципах прозрачности, доверия, информационной открытости и минимизации бюрократических барьеров (таблица 5).

Таблица 5 – Ключевые принципы сервисной модели государства

Принцип	Содержание	Пример реализации
1	2	3
Клиентоориентированность	Фокус на потребностях граждан и бизнеса, а не на внутренних административных процессах	Личные кабинеты на портале госуслуг, проактивные сервисы (например, автоматическое назначение выплат)
Цифровая зрелость	Полная интеграция цифровых технологий в процессы оказания услуг	Использование ИИ для обработки заявлений, блокчейн для верификации документов

Продолжение таблицы 5

1	2	3
Прозрачность	Открытость данных о работе госорганов и результатах оказания услуг	Публичные дашборды бюджетных расходов, реестры проверок
Проактивность	Предоставление услуг до момента обращения гражданина (превентивный подход)	Автоматическое продление документов, уведомления о доступных льготах
Сквозные процессы	Объединение услуг разных ведомств в единые «жизненные ситуации»	Получение свидетельства о рождении и оформление пособий через один запрос
Инклюзивность	Доступность сервисов для всех групп населения, включая маломобильных граждан	Мультиязычные интерфейсы, офлайн-центры в сельских районах

Термин «сервис» в данном контексте подразумевает предоставление услуг, что отражает переход от традиционных форм управления к клиентоориентированной системе.

Пример оформления рисунков

На основе проведенного анализа предложена трехуровневая модель устойчивого развития (рисунок 10).



Рисунок 10 – Модель устойчивого развития туризма

Модель устойчивого развития туризма в Ставропольском крае должна представлять собой живую, динамичную систему, способную адаптироваться к изменяющимся условиям. В её основе лежит принцип трехмерного равновесия, когда экологические ограничения становятся основой для экономических решений, а социальные эффекты рассматриваются как ключевой показатель эффективности.

На практике это означает переход от точечного управления отдельными объектами к комплексному территориальному планированию, где каждый участок земли оценивается с точки зрения рекреационного потенциала, уязвимости экосистем и потребностей местного населения.

Структура расходов туристов к 2024 году распределилась следующим образом (рисунок 7).

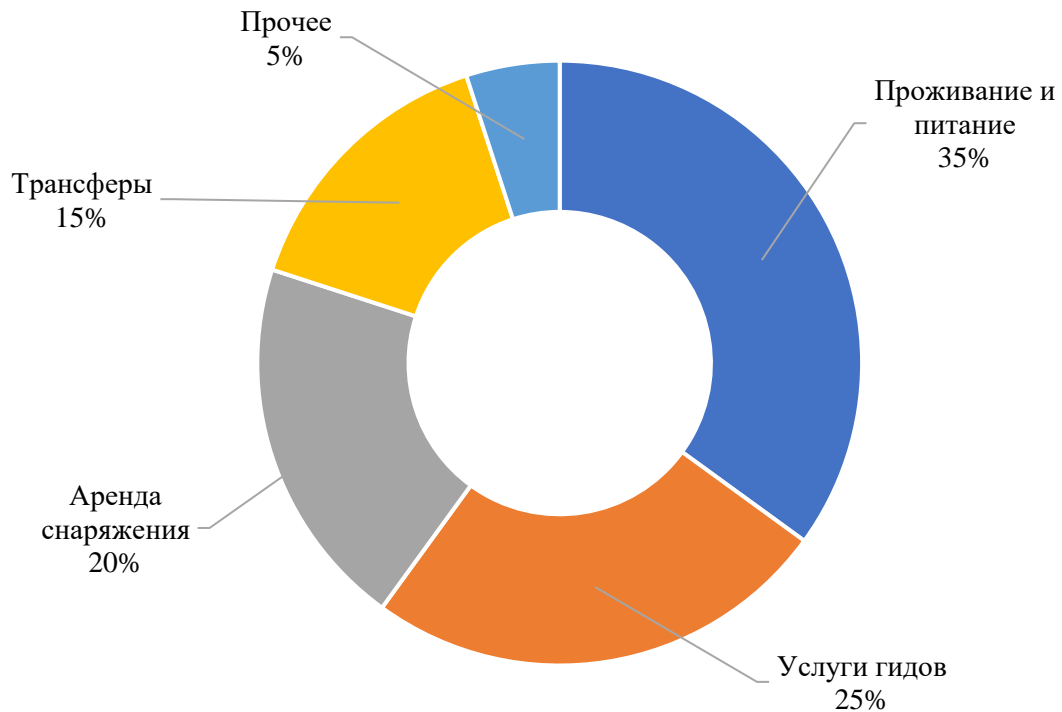


Рисунок 7 – Структура расходов «спортивных» туристов

Экономические перспективы развития спортивного туризма в Северо-Кавказском федеральном округе должны рассматриваться через призму формирования устойчивой модели, сочетающей коммерческую эффективность с социальной направленностью.

Примеры отражения документов в списке использованных источников

Пример оформления официальных документов

1. Российская Федерация. Законы. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс»
2. Российская Федерация. Законы. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс»
3. Российская Федерация. Постановления. О единой цифровой платформе государственных услуг. Постановление Правительства РФ от 28 января 2022 г. № 60 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс»
4. Российская Федерация. Распоряжения. Об утверждении Стратегия развития цифровой экономики РФ до 2035 года. Распоряжение Правительства РФ от 02 июля 2021 г. № 1632-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс»
5. Ставропольский край. Законы. О Контрольно-счетной палате Ставропольского края. Закон Ставропольского края от 28 декабря 2011 г. № 102-кз // [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.law.ru/npd/doc/docid/44901/modid/81>

Пример оформления книг

1. Ковалев, В. В. Финансовый анализ: методы и процедуры / В. В. Ковалев. – М., 2003. – 221 с.
2. Шафрин, Ю. Информационные технологии : В 3 ч. Ч. 2. Офисная технология и информационные системы / Ю. Шафрин. – М., 2000. – 108 с.
3. Хелферт, Э. Техника финансового анализа: пер. с англ. / Э. Хелферт. – М., 1996. – 55 с.
4. Алексеев, А. А. Поймите меня правильно, или Книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми / А. А. Алексеев, Л. А. Громова. – СПб.: Эконом шк., 1993. – 351 с. : ил. – Библиотека "Экономической школы".
5. Восприятие и действие / А. В. Запорожец, Л. А. Венгер, В. П. Зинченко, А. Г. Рузская; под ред. А.В. Запорожца. – М.: Просвещение, 1967. – 323 с.: ил.

Пример оформления диссертаций и авторефератов

1. Вишняков, И. В. Модели и методы оценки коммерческих банков в условиях неопределенности : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.13 : защищена 12.02.02 : утв. 24.06.02 / Вишняков Илья Владимирович. – М., 2002. – 234 с.
2. Закшевская, Е. В. Функционирование и развитие агропродовольственного рынка: теория, методология, практика : автореф. дис. ... д-ра экон. наук / Елена Васильевна Закшевская. – Воронеж, 2004. – 50 с.

Пример оформления электронных источников

1. Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы конф. – Электрон дан. – М.: ГПНТБ России, 2007. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: IBM PC, Windows 2000 или выше. – Загл. с этикетки диска. – ISBN 978-5-85638-119-0. – № гос. регистрации 0320700790.

2. Буторина, О.В. Валютный театр: драма без зрителей [Электронный ресурс] // Россия в глобальной политике. – 2008. – Т.6.– № 2. – С.167-181. – Режим доступа: <http://www.globalaffairs.ru/numbers/31/9483.html>

3. Официальный сайт Министерства туризма Ставропольского края – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://mintourism26.ru/>

Пример оформления материалов из справочно-правовых систем

1. Об учете библиотечного фонда библиотек образовательных учреждений: Приказ от 24 августа 2000 г. № 2488 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс».

2. О библиотечном деле : Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ // Справочно-правовая система «Гарант»: [Электронный ресурс] / НПП «Гарант-Сервис».

Пример оформления статей из сборников

1. Гурницкий, В. Н. Применение метода конечных разностей для расчета аппарата магнитной обработки вещества / В. Н. Гурницкий, Г. В. Никитенко // Методы и технические средства повышения эффективности применения электроэнергии в сельском хозяйстве : сб. науч. тр. / СГАУ. – Ставрополь, 2002. – С. 4-13.

2. Тунин, С. А. Экономическая эффективность производства сои в условиях Ставропольского края / С. А. Тунин // Сб. науч. тр. / Ставроп. ГАУ. – 2003. – Т.4 : Финансово-экономические аспекты развития региона. – С. 290-295.

Пример оформления статей из статьи из журналов

1. Кривов, В. Д. Проблема обоснования макроэкономических решений / В.Д. Кривов // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 6, Экономика. – 2003. - № 3. – С. 3-17.

2. Высоцкая, И. В. Об опасности познания / И. В. Высоцкая // Вестн. Рос. ун-та дружбы народов. Сер.: Философия. – 2003. – № 2. - С. 66-70.

3. Соколов, Я. В. Управленческий учет: как его понимать / Я. В. Соколов, М. Л. Пятов // Бух. учет. – 2003. – № 7. – С. 53-55.

4. Пленкович, Ю. Отношение человека к самому себе : [статья из Хорватии] / Юрий Пленкович, Марио Пленкович // Проблемы психологии и эргономики. – 2003 . – Вып. 2. – С. 5-6.

5. Хицков, И. Интеграционные связи в агропромышленном производстве / И. Хицков, Н. Мытина, Е. Фомина // АПК: экономика, управление. – 2003. – №9. – С. 9-17.

6. Экономика федеральных округов России: сравнительный анализ / В. И. Суслов, Ю. С. Ершов, Н. М. Ибрагимов, Л. В. Мельникова // Регион: экономика и социология. – 2003. – № 4. – С. 47-63.

7. Экономика федеральных округов России: сравнительный анализ / В. И. Суслов [и др.] // Регион: экономика и социология. – 2003. – № 4. – С. 47-63.

Пример оформления статей из газет

1. Михайлов, С. А. Езда по-европейски: система платных дорог в России находится в начальной стадии развития / С. А. Михайлов // Независимая газ. – 2002. – 17 июня.

2. Серебрякова, М. И. Дионисий не отпускает : [о фресках Ферапонтова монастыря, Вологод. обл.] : беседа с директором музея Мариной Серебряковой / записал Юрий Медведев // Век. – 2002. – 14-20 июня (№ 18). – С. 9.

Пример оформления стандартов

1. ГОСТ Р 517721 -2001. Аппаратура радиоэлектронная бытовая. Входные и выходные параметры и типы соединений. Технические требования. – Введ. 2002-01 -01. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – 27 с.

2. Аппаратура радиоэлектронная бытовая. Входные и выходные параметры и типы соединений. Технические требования : ГОСТ Р 517721-2001. – Введ. 2002-01 -01. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – 27 с.

3. ГОСТ 7. 53-2001. Издания. Международная стандартная нумерация книг. Взамен ГОСТ 7.53-86 ; введ. 2002-07-01. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации; М. : Изд-во стандартов, 2002. – 3 с.

4. Издания. Международная стандартная нумерация книг : ГОСТ 7.53-2001. Взамен ГОСТ 7.53-86 ; введ. 2002-07-01. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации ; М., 2002. – 3 с.

Пример оформления патентных документов

1. Пат. 2187888 Российская Федерация, МПК⁷ Н 04 В 1/38, Н 04 J 13/00. Приемопередающее устройство / Чугаева В. И. ; заявитель и патентообладатель Воронеж, науч.-исслед. ин-т связи. – № 2000131736/09 ; заявл. 18.12.00 ; опубл. 20.08.02, Бюл. № 23 (II ч.). – 3 с.

2. А. с. 1007970 СССР, МКИ³ В 25 J 15/00. Устройство для захвата неориентированных деталей типа валов / В. С. Ваулин, В. Г. Кемайкин (СССР). – № 3360585/25-08 ; заявл. 23.11.81 ; опубл. 30.03.83, Бюл. № 12. – 2 с.

Примерная тематика выпускных квалификационных работ
для студентов направления 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

ЗАЯВЛЕНИЕ
О САМОСТОЯТЕЛЬНОМ ХАРАКТЕРЕ ВЫПУСКНОЙ
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Я, _____,
студент/аспирант _____ курса, специальности (направления подготовки)

_____ (направленность (профиль) программы аспирантуры /магистерская программа/профиль) _____

заявляю, что в моей выпускной квалификационной работе на тему:

« _____
_____»

представленной в государственную экзаменационную комиссию для публичной защиты, не содержится элементов плагиата.

Все прямые заимствования из печатных и электронных источников, а также из защищенных ранее выпускных квалификационных работ, кандидатских и докторских диссертаций имеют соответствующие ссылки. Я ознакомлен(а) с действующим в Университете Регламентом использования системы «Антиплагиат» в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет», согласно которому обнаружение плагиата является основанием для не допуска выпускной квалификационной работы к защите.

« _____ » _____ 20__ г.

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт _____

Кафедра _____

Направление . _____.

Направленность (профиль) _____.

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

Фамилия, имя, отчество (полностью) _____

Тема ВКР _____

Руководитель _____

Консультанты: _____

№	Наименование этапов выполнения выпускной квалификационной работы	Срок выполнения работы	Примечание
1	Введение		
2	Обзорно-аналитическая часть		
3	Экспериментально-исследовательская часть		
4	Организационно-экономическая часть		
5	Заключение		
6	Оформление дипломной работы		
7	Нормоконтроль		
8	Публичная предварительная защита		
9	Предоставление выпускной квалификационной работы на проверку системой «Антиплагиат»		
10	Отзыв руководителя		
11	Предоставление выполненной выпускной квалификационной работы для получения допуска к защите		
12	Ознакомление обучающегося с отзывом на выпускную квалификационную работу		
13	Предоставление выпускной квалификационной работы на кафедру в бумажном и электронном варианте		

Научный руководитель _____

подпись, Ф.И.О.

Зав. кафедрой _____

подпись, Ф.И.О.

« ____ » _____ 20 ____ г.

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Высшая школа креативных индустрий
Кафедра туризма и индустрии гостеприимства

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

о работе в период подготовки выпускной квалификационной работы

студента _____

Фамилия, имя, отчество студента

направления подготовки _____

над выпускной квалификационной работой на тему: _____

Руководитель выпускной квалификационной работы _____

Фамилия, имя, отчество, ученая степень, звание и должность

1. Заключение о степени соответствия ВКР теме, утверждённой распоряжением директора института, и заданию на ВКР _____

2. Характеристика работы студента по выполнению выпускной квалификационной работы

3. Оценка студента как специалиста _____

4. Замечания руководителя: _____

5. Заключение и оценка ВКР (соответствует или не соответствует предъявляемым требованиям, заключение об уровне освоения компетенций, рекомендуемая оценка: отлично, хорошо, удовлетворительно): _____

6. Заключение о допуске к защите в государственной экзаменационной комиссии _____

« _____ » _____ 20__ г.

Подпись руководителя ВКР

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

Выпускная квалификационная работа №

Студента _____

Направления _____

Группы _____

Защищена _____

Дата защиты

Распоряжение об утверждении темы ВКР от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Пояснительная записка _____ листов

Чертежи (таблицы) _____ листов

Подпись и Ф.И.О. лица, принявшего документы на кафедру _____

Примечание: данный титул заполняется, наклеивается на ВКР, текст пояснительной записки вместе с чертежами перевязывается, приклеивается наклейка, ставится подпись лица, принявшего работу на кафедру и печать дирекции.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Зав. кафедрой _____

студента _____

Ф.И.О. полностью

Группы _____

Направления 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)

«Сервисная экономика»

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу утвердить тему выпускной квалификационной работы

Тема выбрана:

1. Из перечня тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых обучающимся направления подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Сервисная экономика») в 20__ г., утвержденного _____ (протокол от __ 20__ г. № __).

2. По заявке предприятия (организации) _____

название предприятия (организации)

3. Тема предложена мною, так как _____

обоснование целесообразности

разработки данной темы для практического применения в соответствующей области

профессиональной деятельности

Руководителем прошу утвердить _____

уч. степень, уч. звание, должность, Ф.И.О. руководителя

« _____ » _____ 20__ г.

_____ (подпись студента)

СОГЛАСОВАНО: руководитель выпускной квалификационной работы _____

подпись, Ф.И.О., должность