Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 14:56:31
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

о СРВ(м) 26

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра сервиса и гостиничного дела

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела
_____ Я.В. Дегтярева
(подпись) (инициалы, фамилия)

«_20_» __февраля___ 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по государственной итоговой аттестации

_____43.04.01 Сервис_____

(код и наименование направления подготовки)

_____ Социально-культурный сервис_____

(наименование программы магистратуры; при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик (разработчики):

к.э.н., доцент		Е.А. Рославцева
(должность)	(подпись)	(ФИО)

Рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «20» февраля 2026 г., протокол № 16

Донецк 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень универсальных и общепрофессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)
2. Перечень профессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ОПОП ВО
3. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)
4. Рекомендуемая тематика выпускных квалификационных работ по образовательной программе по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)
5. Методические материалы, определяющие процедуру подготовки и защиты ВКР, общую структуру ВКР
6. Процедура оценивания уровня сформированности компетенций выпускников в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)
7. Лист изменений и дополнений

1. Перечень универсальных и общепрофессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать такими универсальными компетенциями:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1$_{УК-1}$ Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2$_{УК-1}$. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению. ИДК-3$_{УК-1}$ Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИДК-1$_{УК-2}$ Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления. ИДК-2$_{УК-2}$ Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения. ИДК-3$_{УК-2}$ Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы. ИДК-4$_{УК-2}$ Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную	ИДК-1$_{УК-3}$ Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2$_{УК-3}$Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
	стратегию для достижения поставленной цели	коллегиальных решений. ИДК-3$_{УК-3}$ Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИДК-1$_{УК-4}$ Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке. ИДК-2$_{УК-4}$ Переводит академические и профессиональные тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык. ИДК-3$_{УК-4}$ Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе с зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК-1$_{УК-5}$ Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. ИДК-2$_{УК-5}$ Выстраивает профессиональное социальное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп. ИДК-3$_{УК-5}$ Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровье-сбережение)	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИДК-1$_{УК-6}$ Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует. ИДК-2$_{УК-6}$ Определяет образовательные потребности и способы совершенствования (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки. ИДК-3$_{УК-6}$ Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать такими общепрофессиональными компетенциями:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-1.}$ Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса ИДК-2$_{ОПК-1}$. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ИДК-3$_{ОПК-1.}$. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-2.}$ Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления. ИДК-2$_{ОПК-2.}$ Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления ИДК-3$_{ОПК-2.}$ Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания ИДК-4$_{ОПК-2.}$ Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса
Качество	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ИДК-1$_{ОПК-3.}$ Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с националь-ными и международными стандартами качества ИДК-2$_{ОПК-3.}$ Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
Маркетинг	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность	ИДК-1$_{ОПК-4.}$ Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса ИДК-2$_{ОПК-4.}$ Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса

	организаций в сфере сервиса	ИДК-3$_{ОПК-4}$ Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ИДК-1$_{ОПК-5.}$ Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса ИДК-2$_{ОПК-5.}$ Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ИДК-3$_{ОПК-5.}$ Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
Научно-прикладные исследования	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1$_{ОПК-6.}$ Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ИДК-2$_{ОПК-6.}$ Умеет применять подходы, методы и технологии научноприкладных исследований в сфере профессиональной деятельности ИДК-3$_{ОПК-6.}$ Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
Педагогика	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ИДК-1$_{ОПК-7.}$ Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам магистратураа и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания ИДК-2$_{ОПК-7.}$ Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам ИДК-3$_{ОПК-7.}$ Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся

2. Перечень профессиональных компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ОПОП ВО

Обязательные профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения *не предусмотрены.*

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать такими рекомендуемыми профессиональными компетенциями:

Задача профессио-нальной деятельности	**Объект или область знания**	**Код и наименование профессиональной компетенции**	**Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции**	**Основание (ПС, анализ опыта)**
Тип задач профессиональной деятельности – педагогический				
- организовывать деятельность обучающихся по приобретению знаний, формированию и развитию умений и компетенций, позволяющих осуществлять профессиональную деятельность, обеспечивать достижение обучающимися установленных индикаторов и результатов обучения; - методическое обеспечение реализации образовательных программ	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла; организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; педагогические методики преподавания специальных дисциплин в сфере сервиса; инновационные	ПК-1. Способен преподавать по программам магистратураа или ДПП, ориентированным на соответствующий уровень квалификации деятельности	ИДК-1$_{ПК-1}$ Преподает учебные курсы, дисциплины или проводит отдельные виды учебных занятий по программам магистратураа или ДПП. ИДК-2$_{ПК-1}$ Разрабатывает под руководством специалиста более высокой квалификации учебно-методическое обеспечение для реализации учебных курсов, дисциплин или отдельных видов учебных занятий.	01.004 ПС «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования»

Задача профессио-нальной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
	технологии сервисного сопровождения объектов на всех этапах жизненного цикла; образовательные организации, занимающиеся подготовкой кадров для сферы сервиса			
Тип задач профессиональной деятельности – организационно-управленческий				
-организовывать работу сервисного предприятия и его структурных подразделений; - разрабатывать стратегию сервисной деятельности, прогнозировать развитие предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг; - обеспечивать экономическую эффективность процесса предоставления услуг; - осуществлять управление проектами предоставления услуг..	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла; организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; первичные трудовые коллективы	ПК-2. Способен управлять деятельностью сервисного предприятия	ИДК-1$_{ПК-2}$ Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания в сервисном предприятии ИДК-2$_{ПК-2}$ Анализирует проблемы и причины несвоевременного выполнения работ в сервисном предприятии ИДК-3$_{ПК-2}$ Разрабатывает и внедряет стандарты обслуживания сервисного предприятия ИДК-4$_{ПК-2}$ Формирует предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей	Анализ отечественного и зарубежного опыта
		ПК-3. Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия	ИДК-1$_{ПК-3}$ Распределяет задачи среди ответственных работников сервисного предприятия в сфере мониторинга и анализа развития отраслевых рынков ИДК-2$_{ПК-3}$ Проводит стратегические сессии по разработке и актуализации стратегии развития сервисного предприятия ИДК-3$_{ПК-3}$ Определяет приоритеты в стратегии развития сервисного предприятия ИДК-4$_{ПК-3}$ Управляет реализацией стратегических приоритетов через программы развития различных сфер	

Задача профессио-нальной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
			деятельности сервисного предприятия ИДК-5$_{ПК-3}$ Осуществляет периодическую оценку результатов реализации утвержденных приоритетов и их актуализация в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках	
		ПК-4. Способен разрабатывать и утверждать стратегические и годовые планы развития сервисного предприятия, управление их реализацией	ИДК-1$_{ПК-4}$ Координирует работы персонала по разработке системы планов в сфере реализации стратегических целей развития сервисного предприятия. ИДК-2$_{ПК-4}$ Контролирует показатели выполнения утвержденных планов. ИДК-3$_{ПК-4}$ Утверждает источники, объемы и сроки финансирования работ по реализации системы планов развития сервисного предприятия ИДК-4$_{ПК-4}$ Распределяет задачи среди ответственных работников по сбору данных о достижении целевых показателей, утвержденных планов и изменении условий реализации планов ИДК-5$_{ПК-4}$ Принимает управленческие решения о внесении изменений в планы и их реализацию	
		ПК-5. Способен организовывать процессы сервисной поддержки жизненного цикла промышленной продукции	ИДК-1$_{ПК-5}$ Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий работы оборудования с целью определения необходимости проведения корректирующих мероприятий ИДК-2$_{ПК-5}$ Осуществляет корректировку проектных решений, направленную на обеспечение эффективной эксплуатации промышленной	

Задача профессио-нальной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
			продукции. ИДК-3$_{ПК-5}$ Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы энергоснабжения	
Тип задач профессиональной деятельности – технологический				
- разрабатывать технологические процессы предоставления услуг; - оптимизиро-вать выбор материалов, специального оборудования и технических средств для осуществления процесса предоставления услуг; - организовывать контроль качества предо-ставляемых услуг.	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла; организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности; потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и	ПК-6. Способен планировать техническое обслуживание и ремонт промышленной продукции	ИДК-1$_{ПК-6}$ Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции ИДК-2$_{ПК-6}$ Определяет совокупности взаимосвязанных технических средств, специальной технической документации и исполнителей, необходимых для поддержания и восстановления качества изделий ИДК-3$_{ПК-6}$ Разрабатывает комплексы операций по поддержанию работоспособности или исправности изделия при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании ИДК-4$_{ПК-6}$ Разрабатывает комплексы операций по восстановлению исправности или работоспособности изделий и восстановлению ресурсов изделий или их составных частей ИДК-5$_{ПК-6}$ Разрабатывает и корректирует планы технического обслуживания и ремонта в нескольких альтернативных вариантах с учетом распределения, назначения обслуживающего и ремонтного персонала, обладающего необходимой квалификацией, наличия необходимых запчастей и расходных материалов ИДК-6$_{ПК-6}$ Организовывает распределенную систему	Анализ отечественного и зарубежного опыта

Задача профессио-нальной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
	ключевые ценности; первичные трудовые коллективы.		сбора и обработки службами заказчиков статистической информации о значениях показателей надежности, безотказности, долговечности, ремонтопригодности	
Тип задач профессиональной деятельности – проектный				
- руководство проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектиро-вания; - оптимизация процессов предоставления услуг сервисного предприятия	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла; организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; первичные трудовые коллективы.	ПК-7. Способен разрабатывать проекты по управлению изменениями и реализовывать меры по преодолению сопротивления персонала предприятий сервиса	ИДК-1$_{ПК-7}$ Осуществляет анализ российской и зарубежной практики внедрения изменений на предприятиях сервиса ИДК-2 $_{ПК-7}$ Понимает и обосновывает перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по управлению изменениями на предприятиях сервиса ИДК-3 $_{ПК-7}$ Разрабатывает и реализует комплекс мер по преодолению сопротивления персонала предприятий сервиса ИДК-4 $_{ПК-7}$ Проводит оценку эффективности управленческих решений по внедрению изменений на предприятиях сервиса.	Анализ отечественного и зарубежного опыта
Тип задач профессиональной деятельности – исследовательский				
- осуществлять исследования и производить анализ конкурентной среды; - разрабатывать инновационные решения	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы,	ПК-8. Способен осуществлять научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для	ИДК-1$_{ПК8}$ Осуществляет научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сервиса ИДК-2$_{ПК-8}$ Применяет научные методы	Анализ отечественного и зарубежного опыта

Задача профессио-нальной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
процессов предоставления услуг.	включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла; организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности; потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; инновационные технологии сервисного сопровождения объектов на всех этапах жизненного цикла	их применения на предприятиях сервиса	исследования при проведении экспертизы организационно-управленческих инноваций, планируемых к применению на предприятиях сервиса	

3. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)

Типовые вопросы по учебной дисциплине «Инновационные технологии социально-культурного сервиса»:

1. Что такое инновация и какова её роль? Виды инноваций.

2. Понятие инновации: сущность, классификация, этапы распространения.
3. Определение и характеристика понятия «жизненный цикл инноваций».
4. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности.
5. Основные задачи инновационной деятельности в социально - культурном сервисе.
6. Специфика разработки и внедрения виртуальных технологий в туристско-экскурсионную, музейную, выставочную деятельность
7. Особенности использование компьютерных технологий в сфере услуг.
8. Цифровизация сферы сервисных услуг в современных условиях.
9. Ведущие инновации в индустрии гостеприимства: аутсорсинг, франчайзинг, бенчмаркинг.
10. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в индустрии гостеприимства.
11. Инновации в обеспечении комфорта и безопасности клиентов в сфере услуг.
12. Инновация как условие и средство развития индустрии досуга.
13. Влияние технологических, экономических, экологических нововведений на эффективность гостиничного бизнеса.
14. Современные типы предприятий гостиничной индустрии.
15. Современные типы предприятий в ресторанном бизнесе.
16. Инновации в дизайне интерьера ресторанов.
17. Инновационные компьютерные технологии в индустрии гостеприимства
18. Инновационные формы обслуживания, используемые на предприятиях общественного питания.
19. Внедрение новых технологий обслуживания в гостиничном бизнесе.
20. Инновационные процессы в информационном сервисе.
21. Инновации в сфере культуры, отдыха, развлечений.
22. Инновации в организации сервиса транспортных средств
23. SPA в отеле, как инновационное решение оздоровительных услуг.
24. Характеристика внедрения вендинг – услуг в индустрию гостеприимства.
25. Классические и инновационные виды меню.

Типовые вопросы по учебной дисциплине «Стратегический менеджмент»:

1. Концепция стратегического менеджмента.

2. Процесс стратегического менеджмента и характеристика его этапов.
3. Стратегия предприятия: определяющие факторы, требования, критерии и подходы к ее разработке.
4. Типы стратегий и их характеристика.
5. Стратегический набор: понятие, особенности и состав.
6. Модели стратегического управления и условия их применения.
7. Типы систем стратегического управления в условиях нестабильности внешней среды.
8. Миссия предприятия: сущность, виды и предъявляемые требования.
9. Стратегические цели: сферы установления и правила формулирования.
10. Процесс определения стратегической позиции предприятия и характеристика его этапов.
11. Корпоративные стратегии предприятия: типы и характеристика.
12. SWOT-анализ как инструмент определения стратегической позиции предприятия.
13. Матрица Томпсона-Стрикленда как инструмент выбора стратегических альтернатив на корпоративном уровне.
14. Бизнес-стратегии предприятия и их характеристика.
15. Отраслевой конкурентный анализ: модель и основные этапы.
16. Анализ деятельности конкурентов и определение конкурентных преимуществ.
17. Портфельный анализ и основные его этапы.
18. Стратегическая зона хозяйствования (СЗХ) и управление набором СЗХ.
19. Инструменты портфельного анализа: преимущества и недостатки.
20. Матрица «BCG»: параметры и методика построения.
21. Матрица «GE/McKensey»: параметры и методика построения.
22. Стратегическая организация как этап стратегического менеджмента предприятия.
23. Стратегическая организация и обеспечение руководства реализацией стратегий.
24. Управление реализацией стратегий предприятия на основе концепции стратегических изменений.
25. Оценка и контроль выполнения стратегии.

Типовые вопросы по учебной дисциплине «Стратегический маркетинг»:

1. В чем заключается сущность стратегического маркетинга?
2. Назовите основные задачи маркетинга в гостиничном бизнесе.
3. Назовите факторы, которыми определяется выбор стратеги.
4. В чем заключается сущность сегментирования рынка.
5. Дайте характеристику таким понятиям, как «целевой рынок» и

«целевой сегмент».

6. Назовите и охарактеризуйте основные принципы рыночного сегментирования.

7. Выделите и опишите суть основных правил сегментации.

8. STP-маркетинг, процесс STP-маркетинга.

9. Назовите основные маркетинговые стратеги выбора целевого рынка в ГРС и приведите их краткую характеристику

10. Выделите основные этапы портфельного анализа.

11. Дать характеристику матрицы МакКинзи, опишите преимущества и недостатки.

12. Опишите положения каждой из направлений деятельности, которые входят в портфель компании в квадратах матрицы рост/доля, которая была разработана компанией BCG.

13. Назовите и опишите недостатки матрицы BCG.

14. Приведите подробную характеристику стратегических позиций, которых могут занимать СЗХ в матрице GeneralElectric.

15. Назовите составные части стратегического ядра.

16. От ряда, каких факторов зависит выбор той или иной стратегии.

17. Охарактеризовать существующие виды конкуренции.

18. Выделите взаимосвязь уровней конкурентоспособности и их детерминанты.

19. В чем состоит сущность конкурентных маркетинговых стратегий?

20. Дайте описание матрицы конкурентных стратегий по М.Портеру.

21. Разъясните сущность конкурентных стратегий по Юданову.

22. Охарактеризовать и изобразить схематически жизненный цикл фирмы, и привести пример.

4. Рекомендуемая тематика выпускных квалификационных работ (далее – ВКР) по образовательной программе по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)

№ п/п	Направление тематики
	1. Маркетинг
1.	Анализ тенденций и перспектив развития сферы услуг
2.	Научное обоснование развития сферы социально-культурных услуг в современных условиях
3.	Анализ конъюнктуры и рыночных возможностей предприятий сервиса
4.	Оценка целевого рынка и состояния позиционирования сервисного предприятия
5.	Управление набором стратегических зон хозяйствования предприятия сферы услуг

№ п/п	Направление тематики
6.	Управление конкурентной политикой предприятия на рынке сферы услуг
7.	Управление конкурентоспособностью сервисных предприятий
8.	Бенчмаркинг как инструмент управления конкурентоспособностью услуг
9.	Оценка реализации и совершенствование маркетинговой деятельности предприятия на рынке социально-культурных услуг
10.	Разработка и совершенствование маркетинговой стратегии предприятия сферы услуг
11.	Управление продуктовым портфелем сервисного предприятия
12.	Исследование жизненного цикла продукта (услуги) сервисного предприятия
13.	Управление ассортиментной политикой и конкурентоспособностью услуг сервисного предприятия
14.	Анализ ценообразования и совершенствование ценовой политики сервисного предприятия
15.	Анализ реализации услуг и управление сбытом сервисного предприятия
16.	Управление продвижением и продажей сервисного продукта
17.	Логистика как ключевая составляющая прибыльности предприятия сферы услуг
18.	Управление PR и рекламной деятельностью в работе сервисного предприятия
19.	Управление формированием и реализацией комплекса маркетинговых коммуникаций в деятельности сервисного предприятия
20.	Управление фирменным стилем и разработка корпоративной идентичности сервисного предприятия
21.	Управление имиджем предприятия на рынке социально-культурного сервиса
22.	Управление формированием и развитием бренда сервисного предприятия
23.	Клиентская лояльность как инструмент повышения рыночной привлекательности сервисного предприятия
24.	Управление клиентоориентированностью предприятий сферы услуг и создание уникального торгового предложения
	Менеджмент
25.	Анализ механизмов развития предприятий сферы услуг
26.	Управление деятельностью сервисного предприятия в условиях риска и неопределенности
27.	Управление реализацией стратегии и стратегического набора сервисного предприятия
28.	Анализ и совершенствование системы управления предприятий в сфере социально-культурного сервиса

№ п/п	Направление тематики
29.	Научное обоснование управления деятельностью заведений социально-культурного сервиса
30.	Совершенствование организационно-экономического механизма управления на предприятиях сферы услуг
31.	Оценка и совершенствование системы методов управления сервисным предприятием
32.	Функциональный анализ и совершенствование процесса управления сервисным предприятием
33.	Анализ информационного обеспечения и совершенствование коммуникационного процесса в менеджменте предприятия сервиса
34.	Управление планированием и прогнозированием в деятельности предприятий сервиса
35.	Анализ и оптимизация структуры управления предприятий сервиса
36.	Управление персоналом и кадровой политикой на предприятиях сферы услуг
37.	Оценка эффективности и совершенствование организации работы персонала (структурных подразделений и служб) сервисного предприятия
38.	Диагностика и совершенствование системы мотивации персонала в предприятиях сервиса
39.	Анализ и совершенствование механизма стимулирования труда в предприятиях сервиса
40.	Оценка и совершенствование корпоративной культуры предприятия сервиса
41.	Управление социально-психологическими аспектами в деятельности сервисных предприятий
42.	Анализ системы контроля в управлении предприятием сервиса
43.	Совершенствование системы управленческого контроля и регулирования в сервисном предприятии
44.	Оценка процесса принятия и оптимизации управленческих решений в предприятии сервиса
45.	Управление организационным развитием предприятия сферы услуг
46.	Анализ эффективности управления предприятием сервиса
47.	Управление рисками и разработка стратегии риск-менеджмента предприятий сферы услуг
48.	Менеджмент безопасности предприятия сервиса
	Управление бизнес-процессами и качеством услуг
49.	Научное обоснование управления развитием сферы социально-культурных услуг
50.	Системное представление деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства
51.	Управление бизнес-планированием в предприятиях сферы услуг

№ п/п	Направление тематики
52.	Анализ и оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы услуг
53.	Совершенствование системы управления бизнес-процессами предприятий сервиса
54.	Разработка и внедрение стратегии управления бизнес-процессами предприятий сервиса
55.	Совершенствование деятельности служб предприятий сервиса на основе анализа бизнес-процессов
56.	Оценка и совершенствование автоматизации бизнес-процессов в предприятии сферы услуг
57.	Использование функционального моделирования при исследовании и совершенствовании бизнес-процессов предприятий сервиса
58.	Моделирование процессов предоставления и продвижения социально-культурных услуг
59.	Разработка операторной модели процессов предоставления и оказания социально-культурных услуг
60.	Разработка элементов процессно-ориентированного управления для внедрения в деятельность предприятий сервиса
61.	Разработка карты процессов сервисного предприятия
62.	Процессный подход к организации и управлению деятельностью предприятий сервиса
63.	Управление качеством услуг в предприятиях сервиса
64.	Научное обоснование способов повышения качества социально-культурных услуг
65.	Методы повышения качества услуг и способы улучшения качества оказания услуг в предприятии сервиса
66.	Совершенствование механизмов контроля качества социально-культурных услуг
67.	Анализ и совершенствование процесса обслуживания в предприятии сервиса
68.	Совершенствование технологии обслуживания и внедрение стандартов обслуживания в деятельность предприятий сервиса
69.	Совершенствование культуры обслуживания и взаимоотношений с клиентами сервисного предприятия
70.	Повышение качества услуг на основе внедрения системы НАССР
	Предпринимательство и организация деятельности
71.	Использование туристско-рекреационного потенциала для организации отдыха в предприятиях социально-культурного сервиса
72.	Анализ приоритетных направлений развития социально-культурного сервиса в регионе
73.	Совершенствование эффективности взаимодействия предприятий социально-культурного сервиса с туристическими и корпоративными компаниями

№ п/п	Направление тематики
74.	Франчайзинг как стратегия развития компании социально-культурного сервиса
75.	Управление развитием инновационных компаний и стартапов в сфере социально-культурного сервиса
76.	Анализ развития молодёжного предпринимательства в в сфере социально-культурного сервиса
77.	Сетевые формы предпринимательства в индустрии в сфере социально-культурного сервиса
78.	Современные формы малого предпринимательства в в сфере социально-культурного сервиса
79.	Эффективные формы управления современными предприятиями сервиса
80.	Правовые аспекты защиты интересов и прав потребителей в сфере социально-культурного сервиса
81.	Анализ и совершенствование инфраструктуры предприятий сервиса
82.	Оценка эффективности и модернизация материально-технической оснащенности сервисного предприятия
83.	Совершенствование деятельности по производству социально-культурных услуг
84.	Организация и совершенствование работы специализированных предприятий социально-культурного сервиса
85.	Анализ и совершенствование организации работы контактной зоны сервисного предприятия (предприятия общественного питания)
86.	Анализ и совершенствование организации размещения и обслуживания гостей в предприятиях социально-культурного сервиса
87.	Анализ и совершенствование организации питания в предприятиях социально-культурного сервиса
88.	Анализ и совершенствование организации досуга и развлечений в предприятиях социально-культурного сервиса
89.	Анализ и совершенствование организации предоставления wellness-услуг в предприятиях социально-культурного сервиса
90.	Организация event-деятельности в предприятиях социально-культурного сервиса
91.	Инновационная деятельность в сфере социально-культурного сервиса и методы ее оптимизации
92.	Инвестиционная деятельность в сфере социально-культурного сервиса и привлечение инвесторов для развития
	Технологии и инновации
93.	Анализ современных сервисных технологий и разработка рекомендаций по их совершенствованию
94.	Анализ информационных технологий в сфере услуг и разработка рекомендаций по их внедрению в деятельность предприятий

№ п/п	Направление тематики
95.	Использование инновационных технологий как фактор повышения эффективности предприятий сервиса
96.	Инжиниринг и реинжиниринг в социально-культурном сервисе
97.	Аутсорсинг как инструмент повышения эффективности деятельности предприятия сервиса
98.	Внедрение технологий геймификации в сфере социально-культурного сервиса
99.	Разработка рекомендаций по использованию инновационных IT-решений для повышения качества обслуживания в сфере социально-культурного сервиса
100.	Формирование стратегии предприятий социально-культурного сервиса нового поколения на основе цифровых технологий
101.	Формирование конкурентных преимуществ сервисного предприятия на основе внедрения технологических инноваций
102.	Анализ перспектив развития и внедрение технологий хаускипинга в деятельность предприятий социально-культурного сервиса
	Корпоративная социальная ответственность и обучение служением
103.	Реализация аспектов социальной политики государства в сфере социально-культурного сервиса
104.	Корпоративная социальная ответственность в системе управления социальным развитием предприятия сервиса
105.	Совершенствование организации предоставления социальных услуг в предприятии сервиса
106.	Совершенствование деятельности социально-ориентированных предприятий сервиса
107.	Социальное партнерство между работниками и работодателями в сфере в сфере социально-культурного сервиса
108.	Анализ социальной ответственности предприятий в сфере социально-культурного сервиса
109.	Разработка и внедрение концепции социально-этичного маркетинга в деятельность предприятий сервиса
110.	Организация службы социального развития в предприятии сервиса

5. Методические материалы, определяющие процедуру подготовки и защиты ВКР, общую структуру ВКР

Выпускная квалификационная работа является обязательной формой государственной итоговой аттестации выпускника и представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно)

работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

ВКР обучающихся проходят обязательную проверку на наличие заимствований (плагиата) из общедоступных сетевых источников. Итоговая оценка оригинальности текста ВКР устанавливается не менее 70 процентов – для обучающихся по программам магистратуры.

Тематика ВКР должна быть актуальной, соответствовать современному уровню и перспективам развития науки, а по своему содержанию отвечать задачам подготовки высококвалифицированных выпускников с учетом выбранного направления подготовки.

Примерная тематика ВКР разрабатывается кафедрой сервиса и гостиничного дела ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», ежегодно обновляется, рассматривается и утверждается на заседании кафедры.

Темы ВКР с указанием руководителей и консультантов утверждаются приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» и доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Для подготовки ВКР за обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими ВКР совместно) закрепляется руководитель ВКР из числа профессорско-преподавательского состава кафедры сервиса и гостиничного дела и консультанты.

В целях обеспечения надлежащего качества и установленных сроков выполнения ВКР кафедра сервиса и гостиничного дела формирует календарный план подготовки ВКР.

ВКР должна представлять собой логически и стилистически связный текст, который раскрывает проведенные исследования, направленные на решение поставленной профессиональной задачи.

Выпускная квалификационная работа, выполняемая в форме магистерской диссертации, включает в себя такие структурные элементы:

1. титульный лист;
2. задание на выпускную квалификационную работу;
3. реферат;
4. содержание;
5. введение;
6. нормативные ссылки;
7. термины и определения;
8. основная часть (содержит 3 раздела с соответствующими подразделами (параграфами), при необходимости пунктами и подпунктами);
9. выводы;
10. список использованных источников;
11. приложения (при наличии);

Для очной формы обучения обязательно к магистерской диссертации прилагается автореферат диссертации – реферат проведенного обучающимся исследования, составленный как самостоятельный документ объемом 7-10 страниц печатного текста.

Автореферат магистерской диссертации должен включать:

- общую характеристику работы, актуальность, цель и задачи исследования;
- объект, предмет, научную новизну исследования;
- методы и методологию проведения исследования;
- практическую значимость полученных результатов;
- апробацию результатов исследования;
- структуру и объем магистерской диссертации;
- основное содержание работы (кратко излагается суть магистерской диссертации по разделам);
- выводы (приводятся выводы и предложения по магистерской диссертации);
- список публикаций по теме магистерской диссертации;
- аннотацию работы на русском и английском языках.

Конкретные требования к структуре и содержанию ВКР определяются кафедрой сервиса и гостиничного дела на основании ФГОС ВО и учебно-методического пособия по выполнению ВКР (Социально-культурный сервис: учебно-практическое пособие по выполнению выпускной квалификационной работы для обучающихся очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерская программа: Социально-культурный сервис) / Л.В. Крылова, Е.В. Куценко, Я.В. Дегтярева, Е.А. Рославцева; М-во науки и высшего образования РФ Фед., гос. орг. бюджет., образоват., учрежден. высш. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостинич. дела. Донецк : ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2023. - 38 с.

Оформление ВКР должно соответствовать требованиям действующих нормативных документов по стандартизации.

После завершения подготовки обучающимся ВКР руководитель ВКР представляет на выпускающую кафедру письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР. В случае выполнения ВКР несколькими обучающимися руководитель ВКР представляет письменный отзыв об их совместной работе в период подготовки ВКР.

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК. Заседание проводится председателем ГЭК.

Заседание ГЭК считается правомочным, если в нем принимают участие не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав комиссии.

Защита проводится с обязательным участием обучающегося. При возможности на защите может присутствовать научный руководитель ВКР и рецензент.

При защите ВКР могут применяться дистанционные образовательные технологии. Особенности проведения защиты ВКР с применением дистанционных образовательных технологий определяются Порядком проведения государственной итоговой аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

На защите ВКР обучающийся выступает с кратким докладом (до 15 минут) по теме работы. Выступление должно отражать актуальность темы исследования, его цель и задачи, степень изученности проблемы, структуру работы и полученные выводы. Выступление может иллюстрироваться презентацией и/или раздаточным материалом для членов ГЭК и, при необходимости, для других присутствующих на защите.

После выступления обучающегося члены ГЭК или иные присутствующие на защите лица задают ему вопросы по теме ВКР или по затронутым в ней проблемам. Далее председатель ГЭК знакомит с содержанием отзыва научного руководителя и рецензии, а в случае присутствия на заседании ГЭК руководителя и рецензента, предоставляет возможность им выступить самостоятельно. Обучающемуся предоставляется возможность ответить на замечания, приведенные в отзыве и рецензии, а также сделанные в ходе защиты членами ГЭК.

Оценка ВКР включает:

- оценку качества выполненной работы;
- оценку качества защиты работы.

Оценка качества выполненной ВКР включает:

1. Актуальность, обоснованность проблемы исследования и темы работы – ориентация ВКР на решение актуальных практических проблем (задач) в сфере профессиональной деятельности. Предполагает оценку степени убедительности оснований, побудивших обучающегося выбрать данную задачу для изучения ее по конкретному предприятию, организации, учреждению.

2. Уровень обоснованности решений базируется на уровне теоретической проработки проблемы (задачи), методической грамотности проведенных исследований и достаточности, качестве обоснования предлагаемых решений.

Оценка уровня теоретической проработки проблемы предполагает оценку широты и качества использованных в работе источников информации, логики изложения материала, теоретического обоснования возможных решений проблемы.

Оценка методической грамотности проведенных исследований основана на оценке обоснованности применяемых методик исследования, информационной адекватности, а также правильности использования выбранных методов и методик анализа.

Достаточность и качество обоснования предлагаемых решений оценивается по глубине проработки рассматриваемых в работе вопросов, грамотности аргументации в изложении решений.

3. Научный уровень работы отражают качество, глубина, корректность и достоверность выполненных в ВКР теоретических и экспериментальных исследований, расчетов, испытаний, опытов, степень обоснованности принятых при этом допущений, степень глубины и полноты анализа полученных теоретических, расчетных и экспериментальных результатов, достоверность и обоснованность сделанных при этом теоретических и

практических выводов, а также направления использования современных информационно-вычислительных и программных средств и комплексов, информационных и моделирующих технологий, методик организации и проведения экспериментов.

4. Практическая значимость выполненной ВКР оценивается исходя из возможности практического применения полученных теоретических, расчетных и экспериментальных результатов.

5. Качество оформления ВКР оценивается по качеству оформления работы в целом, графических и иллюстративных материалов, степени соблюдения в них современных нормативных требований, а также по грамотности изложения текстовых материалов, правильности подготовки сопроводительной документации.

6. Оценка руководителя ВКР.

7. Оценка рецензента ВКР.

8. Высокий уровень научно-технической и творческой активности выпускника, выраженный в результативной научной работе: опубликовании материалов ВКР в различных изданиях, отчетах о НИР, оформлении заявок и патентов на изобретения, подготовке конкурсных работ, отмеченных медалями или дипломами и т.п., является фактором, повышающим оценку качества выполненной ВКР.

Оценка качества защиты ВКР включает:

1) Качество доклада оценивается исходя из формы его представления и содержания. Основой для оценки формы представления доклада служат: степень свободы и уверенности изложения материала, способность выпускника выделить научную и практическую ценность выполненных исследований, умение использовать графический, иллюстративный материал.

Уровень содержания доклада оценивается по соответствию доклада содержанию работы, полноте, аргументированности и логической последовательности изложения содержания ВКР, обоснованию используемых методов решения, полученных результатов, практических рекомендаций, выводов, доказательству их корректности, достоверности и практической значимости.

2) Качество ответов на вопросы оценивается по правильности, четкости, полноте и обоснованности ответов, умения лаконично и точно сформулировать свои мысли, используя при этом необходимую научную терминологию.

3) Поведение на защите ВКР отражают: степень адекватности восприятия, правильность и полнота ответов на поставленные вопросы.

Критерии оценки ВКР:

«Отлично» (90-100 баллов**)** – ВКР выполнена на актуальную тему, в ней приведен анализ исследуемой проблемы (задачи); представлены результаты собственных исследований; отражены научно-обоснованные результаты исследования. Работа выполнена с использованием компьютерных технологий, компьютерных программ или собственных программных продуктов.

«Хорошо» (75-89 баллов) – ВКР и ее защита отвечают признакам оценки «хорошо». Выпускник в процессе защиты проявляет широкий профессиональный кругозор, умение логично мыслить. В ответах допускаются неточности, которые не изменяют сущности вопроса.

«Удовлетворительно» (60-74 балла) – ВКР и ее защита, главным образом, отвечают тем требованиям, которые предъявляются к знаниям основного фактического материала. Однако в ответах недостаточно точно формулируются причинно-следственные связи между явлениями и процессами, оперирование фактами происходит на уровне запоминания. Наглядное сопровождение работы недостаточно. Выступление выпускника было не четким; доклад подготовлен в упрощенной форме.

«Неудовлетворительно» (36-59 баллов) – ВКР и ее защита не отвечают предъявляемым требованиям. Выпускник не знает большей части фактического материала, не умеет устанавливать причинно-следственные связи между явлениями и процессами, заучив материал без его осознания.

Решения ГЭК принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссии и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель ГЭК обладает правом решающего голоса.

Решение, принятое ГЭК, оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем ГЭК.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения защиты ВКР и (или) о несогласии с полученной оценкой результатов защиты ВКР. Порядок и сроки подачи и рассмотрения апелляции установлены Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам магистратураа, программам специалитета и программам магистратуры.

Порядок проведения защиты ВКР для выпускников из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья установлены Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам магистратураа, программам специалитета и программам магистратуры.

6. Процедура оценивания уровня сформированности компетенций выпускников в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерской программе: Социально-культурный сервис)

Оценка уровня сформированности компетенций выпускника при защите ВКР приведена в табл.6.1.

Таблица 6.1 – Оценочный лист для оценки уровня сформированности компетенций выпускника

Фамилия, имя, отчество члена ГЭК	Оценка по критерию в баллах										Итоговая оценка в баллах
	А. Умение ставить цель и выбирать пути ее достижения, обобщать и анализировать информацию	Б. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь	В. Умение оформлять, представлять и докладывать результаты выполненной работы	Г. Умение сочетать теорию и практику для решения экономических и управленческих задач	Д. Умение применять творческий (инновационный подход) к решению проставленных задач	Е. Умение выбирать методы исследования, планировать и проводить необходимые эксперименты, интерпретировать результаты и делать выводы	Ж. Умение выполнять элементы проекта	З. Умение использовать стандартные программные средства при проектировании	И. Умение выявлять объекты (процессы) для улучшения (совершенствования, модернизации) в технологии и управлении	К. Умение использовать экономический аппарат для решения задач, возникающих в профессиональной деятельности	
1											
2											
3											
4											
Среднее значение оценки по каждому критерию и итоговая оценка выпускника											

Критерии оценки уровня сформированности компетенций (количество и содержание) выпускника формулируются выпускающей кафедрой сервиса и гостиничного дела с учетом требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис. Оценка по каждому критерию членами ГЭК выставляется в баллах, интервалы значений баллов по каждому критерию разрабатываются кафедрой (кафедрами) самостоятельно.

Итоговая оценка каждого члена ГЭК рассчитывается как сумма баллов по всем критериям, максимальное значение суммы баллов по всем критериям –100.

Оценка уровня сформированности компетенций у выпускника рассчитывается как отношение суммы всех итоговых оценок членов ГЭК к числу членов ГЭК. Среднее значение оценки по каждому критерию рассчитывается как отношение суммы баллов по критерию, выставленных членами ГАК к числу членов ГАК.

Уровни сформированности компетенций выпускника по направлению подготовки 43.04.01 Сервис:

-высокий уровень – компетенции освоены на «отлично», итоговая оценка выпускника в интервале 90-100 баллов;

-средний уровень – компетенции освоены на «хорошо», итоговая оценка выпускника в интервале 75-89 баллов;

-низкий уровень – компетенции освоены на «удовлетворительно», итоговая оценка выпускника в интервале 60-74 баллов;

-компетенции не освоены (освоены на «неудовлетворительно»), итоговая оценка выпускника –59 баллов и менее.

ГЭК может принимать во внимание при вынесении итоговой оценки внешние рецензии на ВКР (при наличии) и отзыв руководителя работы.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций выпускника приведены в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций выпускника

Критерии оценки	Коды компетенций	Шкала оценивания
А. Умение ставить цель и выбирать пути ее достижения, обобщать и анализировать информацию	УК-1, УК-2, УК-6, ПК-4	0-10
Б. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь	УК-1, УК-2, УК-4,	0-10
В. Умение оформлять, представлять и докладывать результаты выполненной работы	УК-2, УК-4	0-10
Г. Умение сочетать теорию и практику для решения экономических и управленческих задач	ОПК-2, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7	0-10
Д. Умение применять творческий (инновационный подход) к решению проставленных задач	УК-1, УК-2, УК-4, ОПК-1	0-10
Е. Умение выбирать методы исследования, планировать и проводить необходимые эксперименты, интерпретировать результаты и делать выводы	УК-1,ОПК-1, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6	0-10
Ж. Умение выполнять элементы проекта	УК-1, УК-2, УК-3, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6	0-10
З. Умение использовать стандартные программные средства при проектировании	ОПК-1	0-10
И. Умение выявлять объекты (процессы) для улучшения (совершенствования, модернизации) в технологии и управлении	ОПК-1, ПК-3, ПК-5	0-10
К. Умение использовать экономический аппарат для решения задач, возникающих в профессиональной деятельности	ОПК-5, ПК-2, ПК-4	0-10

7. Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры сервиса и гостиничного дела, на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой сервиса и гостиничного дела