



**Принято:**  
Ученым советом ФГБОУ ВО  
«РГУТИС»  
Протокол № 4 от «31» октября 2023

**Утверждаю:**  
Ректор

А.А. Федулин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы *бакалавриата*  
по направлению подготовки: *43.03.01 Сервис*  
на направленность (профиль): *Цифровые сервисы для бизнеса*  
Квалификация: *бакалавр*  
Год начала подготовки *2024*

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент, высшей школы сервиса	<i>к.т.н., доцент Деменев А.В.</i>

**Программа ФОС ГИА согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
Директор высшей школы сервиса	<i>к.т.н., доцент Сумзина Л.В.</i>

**Программа ФОС ГИА утверждена Ученым советом Высшей школы:**

наименование факультета	номер и дата протокола
<i>Высшая школы сервиса</i>	<i>Протокол заседания Ученого совета «Высшей школы сервиса» № 3 от «10» октября 2022 г.</i>



## Содержание

1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы.....	3
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.....	14
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы.....	18
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.....	21



## 1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции, индикатора достижения компетенции		
	знания	умения	навыки
<b>Универсальные компетенции (УК)</b>			
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов УК-1.3. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте	Знать важнейшие мировоззренческие взгляды на моральные и ценностные жизненные ориентиры	Уметь видеть мировоззренческий срез своей профессиональной деятельности  Владеть философской методологией при решении бытовых задач, обладать навыками в принятии решений морального, мировоззренческого и ценностного характера
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-2.1. Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта УК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы УК-2.3. Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач	Круг задач в рамках поставленной цели	Выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.  Правовыми нормами и правильно их применять исходя из имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2. При реализации своей роли в	Правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы командной работы; характерные особенности	Эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели;  навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации



	<p>команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат</p> <p>УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата</p>	<p>национального делового общения представителей разных культур;</p>	<p>-системно анализировать конфликтную ситуацию - снять эмоциональное напряжение с себя и собеседника -принимать и выполнять командные роли В полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы</p>	<p>различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. Отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление).</p>
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p> <p>УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах</p> <p>УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p>	<p>Основные фонетические, лексико-грамматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; основные различия письменной и устной речи, традиции стран изучаемого языка, правила речевого этикета.</p>	<p>Воспринимать звуковой текст и выделять ключевую информацию; понимать диалогическую и монологическую речь в сфере бытовой и профессиональной коммуникации комментировать прослушанное, выражая собственные суждения выделять тематику и проблематику текста; вести диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных и относительно простых лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения</p>	<p>Различными видами речевой деятельности и общаться в бытовых и профессионально-деловых ситуациях; грамматическими навыками, обеспечивающими коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном и устном общении, навыками ведения переписки на иностранном языке; работы с отраслевыми словарями и справочниками, с Интернет-ресурсами.</p>
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p> <p>УК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении</p>	<p>Главные этапы и закономерности и движущие силы, основные события отечественной и всеобщей истории, особенности национальных традиций; место человека в историческом процессе</p>	<p>Определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и</p>	<p>Навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; навыками бережного отношения к</p>



	<p>историческое наследие и социокультурные традиции различных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения</p> <p>УК-5.3. Придерживается принципов недискриминационного поведения при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>		<p>бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций</p>	<p>культурному наследию и человеку; анализа сложных социальных проблем в контексте событий мировой истории и современного социума.</p>
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> <p>УК-6.2. Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные периоды с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения</p> <p>УК-6.3. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста</p>	<p>Основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Применять основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Навыками применения основ управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе.</p>
<p>УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	<p>УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания</p> <p>УК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности</p> <p>УК-8.3. Готов выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте</p> <p>УК-8.4 Поддерживает в повседневной жизни безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при угрозе и возникновении военных</p>	<p>Поражающие факторы чрезвычайных ситуаций, их влияние на человека, здания и сооружения, технику, инфраструктуру региона и экономику в целом</p>	<p>Выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности</p>	<p>методами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях; способами оказания первой помощи</p>



	конфликтов			
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике УК-9.2. Применяет методы экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей УК-9.3. Использует финансовые инструменты для управления финансами, контролирует возможные экономические и финансовые риски	Основы экономических знаний Основы предпринимательской деятельности Основы принятия экономических решений	Применять на практике обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Навыками принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности
<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</b>				
ОПК -1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК -1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сервисной деятельности организации	Современное состояние, особенности функционирования отдельных видов информационных технологий и их применения в сфере сервиса, современное состояние и направления развития средств коммуникаций, прикладное программное обеспечение в сфере сервиса, особенности технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной деятельности; основы клиентоориентированных технологий	Определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в профессиональной деятельности; оценивать рынок программного обеспечения, используемого в сфере сервиса, работать с программными продуктами, используемыми в профессиональной сфере	Навыками определения запроса на использование технологических новаций в сервисной деятельности; навыками подбора рациональных и современных подходов к проектированию сервисной деятельности организации
	ОПК -1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	Особенности технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной деятельности; основы клиентоориентированных технологий; информационно-коммуникационные технологии сбора, анализа и обработки информации	Осуществлять поиск и внедрение технологических новаций в сервисную деятельность, в т.ч. GRM-систем профессиональной деятельности; внедрять информационные и коммуникационные технологии в процесс продвижения социальнокультурного продукта	Навыками анализа, поиска и отбора технологических новаций; навыками работы в локальных и глобальных компьютерных сетях, использования в профессиональной деятельности сетевых средств поиска и обмена информацией
	ОПК -1.3. Применяет технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации	Основные программные продукты для сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг сервисной деятельности, технологическую документацию и	Использовать информационно-коммуникационные технологии в процессе сбора, анализа и обработки информации, организовывать автоматизацию	Навыками применения информационно-коммуникационных технологий, использования презентационных, коммуникационных, и других



		информационные ресурсы, потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	производства, электронный документооборот и финансовую отчетность предприятий сервиса	групп оргтехники в работе предприятия сферы
ОПК -2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК -2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса	Навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса
	ОПК -2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности.	Осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса и/или сервисной деятельности.	Методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности.
	ОПК -2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Принципы, формы и методы контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности	Использовать методы и формы контроля в соответствии с особенностями деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности	Навыками осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности
ОПК -3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК -3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	Сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий.	Применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий.	Навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий.
	ОПК -3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов	Применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации.	Навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами.
	ОПК -3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг	Использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания	Навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг



ОПК -4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК -4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов	Сущность, принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг	Определять цели и задачи маркетинговых исследований, выбирать формы и методы проведения исследований исходя из особенностей деятельности предприятий сферы услуг и функционирования рынка	Навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия
	ОПК -4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий.	Основные принципы, формы и методы продвижения и продажи услуг, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий	Использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов	Навыками организации процесса продвижения и продажи сервисных продуктов с помощью традиционных и интернет-технологий
	ОПК -4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	Сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг	Применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг	Навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации
ОПК -5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК -5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса.	Основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности	Рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия	Методами оценки значения производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисного предприятия
	ОПК -5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения	Показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений	Оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения	Инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений
	ОПК -5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	Принципы и методы оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия	Рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия	Навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
ОПК -6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК -6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	Нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации	Применять нормативные акты и правовую документацию в сфере услуг	Навыками поиска информации в основных правовых системах
	ОПК -6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Подбирать законодательные акты Российской Федерации в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации	Навыками использования законодательных актов Российской Федерации в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации





	ОПК -6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Нормативные требования ведения документооборота в сервисной деятельности организации	Применять нормативные требования при осуществлении документооборота в сервисной деятельности организации	Навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
ОПК -7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК -7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	Требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности	Соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	Информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности
	ОПК -7.2. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	Нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности	Соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности	Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности
ОПК -8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК -8.1. Понимает основные принципы работы современных информационных технологий	Основы информатики и принципы работы современных информационных технологий	Использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность
	ОПК -8.2. Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Использовать основные компьютерные программы в профессиональной деятельности	Навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности
<b>Профессиональные компетенции (ПК)</b>				
ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации	Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий
	ПК-1.2. Осуществляет разработку системы клиентских отношений	Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки	Применять методы разработки системы клиентских отношений	Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений
	ПК-1.3. Оценивает возможность совершенствования системы клиентских отношений	Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений	Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений	Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений



ПК-2. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-2.1. Демонстрирует теоретические знания и практические приемы управления проектами	Основные принципы и методы организации, планирования и управления проектами; терминологию и основные нормы, и стандарты, регулирующие деятельность организаций в области планирования и управления проектами; порядок разработки сметы проекта	Организовать процесс сервиса и выполнять проекты; проектировать процессы предоставления услуг сервисного предприятия; осуществить системное планирование проекта на всех фазах его жизненного цикла; рассчитать график проекта с помощью инструментов календарного и сетевого планирования	Навыками командной работы в проектах; выбора ресурсов и средств проекта с учетом требований потребителя; методами планирования проектов; инструментарием бюджетирования проектов на различных этапах их реализации
	ПК-2.2. Применяет методы управления проектами	Методы и средства управления проектами; принципы разработки концепции и целей проекта; процедуру структуризации проекта	Управлять взаимодействиями в проекте; обеспечить эффективный контроль и регулирование, а также управление изменениями; использовать программные продукты для целей управления проектами	Техникой самостоятельного управления несложными проектами
	ПК-2.3. Осуществляет организационно- управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса	Процедуру подготовки и заключения контрактов, организации оптимальной процедуры закупок и поставок; принципы управления рисками проекта; методики управления временем и стоимостью проекта; методы контроля за ходом реализации проекта	Применять полученные в процессе обучения знания в практической деятельности по планированию и организации проектов в организациях	Навыками командной работы; способами анализа и расчетов проектных рисков, возникающих на разных стадиях проекта; методами контроля за ходом реализации проектов
ПК-3. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-3.1. Использует технологические процессы при предоставлении сервисных услуг	Знает методы оценки результатов деятельности и критерии эффективности процесса предоставления услуг сервисного предприятия	Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия, методы проектирования процесса предоставления услуг	Владеет навыками обоснования и разработки технологии процесса сервиса,
	ПК-3.2. Выбирает ресурсы и технические средства для обоснования и разработки технологии процесса сервиса	Знает методы подбора ресурсов и технических средств для обоснования и разработки технологии процесса сервиса	Осуществляет контроль качества выбранных ресурсов в процессе предоставления услуг сервисного предприятия	Осуществляет выбор ресурсов и технических средств для их реализации



ПК-4. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.	ПК-4.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Основы инновационной теории	Использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания сервиса	Участие в разработке инновационных форм управления
	ПК-4.2. Использует информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	Особенности инновационной деятельности на предприятиях сервиса, а также специфику инновационных проектов в России и за рубежом	Внедрять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов	Навыками использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений на предприятиях сервиса
	ПК-4.3. Осуществляет применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Место и роль управления инновациями в общей системе управления предприятиями сервиса, роль и значение инноваций в малом бизнесе, их особенности	Применять современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг в сфере сервиса	Навыками участия в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности
ПК-5 - Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной деятельности	ПК-5.1. Определяет потребность в энергосберегающих и энергоэффективных технологиях в профессиональной деятельности	Методы повышения энергоэффективности в профессиональной деятельности	Выполнять поиск разработок мероприятий по повышению энергоэффективности в профессиональной деятельности	Участвовать в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса
	ПК-5.2. Анализирует и оценивает предполагаемый эффект от внедрения энергосберегающих технологий	Нормативно-правовые и научно-технические аспекты в области энергосбережения при оценке состояния энергетического потенциала в профессиональной деятельности	Формировать законченное представление о принятых решениях и полученных результатах в виде отчета о проведении энергетического аудита	Навыками составления и расчета энергетического баланса, его потенциала в области энергосбережения и показателей эффективности потребления энергии
	ПК-5.3. Организует внедрение современного энергосберегающего оборудования и технологий с целью повышения энергоэффективности в профессиональной деятельности	Подбирать современное энергосберегающее оборудование и технологии с учетом специфики профессиональной деятельности	Оценивать экономию энергетических ресурсов за счет проведения энергосберегающих мероприятий	Владение навыками определения потенциала энергосбережения и показателей эффективности потребления энергии в профессиональной деятельности



ПК-6 - Способен проводить аудит информационных сервисов и обеспечивать безопасность управления данными цифрового предприятия	ПК-6.1 Знает критерии оценки защищенности объекта информатизации, технические средства контроля эффективности мер защиты информации, методы измерений, контроля и технических расчетов характеристик программно-аппаратных средств защиты информации	Знает организационные меры по защите информации, основные методы управления защитой информации	Умеет разрабатывать предложения по совершенствованию системы управления защиты информации, осуществлять планирование и организацию работы персонала с учетом требований по защите информации	Владеет навыками выработки рекомендаций для решения о модернизации системы защиты информации
	ПК-6.2. Осуществляет контроль обеспечения уровня защищенности информационных сервисов	Знает современные виды информационного взаимодействия, методы анализа исходных данных для проектирования подсистем обеспечения информационной безопасности	Контролирует работоспособность и эффективность применяемых программных, программно-аппаратных и технических средств защиты информации	Владеет методами анализа проектных решений по обеспечению защищенности информационных сервисов
	ПК-6.3. Оценивает защищенность объектов информатизации с помощью типовых программных средств	Знает программно-аппаратные средства защиты информации в типовых операционных системах, системах управления базами данных, компьютерных сетях	Умеет конфигурировать программно-аппаратные средства защиты информации в соответствии с заданными политиками безопасности	Владеет принципами формирования политики информационной безопасности объекта информатизации
ПК-7. Способен применять современные бизнес-технологии в профессиональной деятельности	ПК-7.1. Разрабатывает стратегию развития бизнес-технологий и управляет их реализацией	Знает подходы к построению бизнес-технологий компании.	Умеет формулировать комплекс стратегических задач по развитию бизнес-технологий компании	Владеет навыками управления реализацией бизнес-технологий компании
	ПК-7.2. Управляет проектами в сфере бизнес-технологий	Знает особенности управления проектами в сфере бизнес-технологий	Планирует работу над выполнением проектов	Контролирует этапы работ, взаимодействует с заказчиками проектов
	ПК-7.3. Применяет цифровые бизнес-технологии в профессиональной деятельности	Знает современные цифровые бизнес-технологии	Выбирает бизнес-модели для решения конкретных задач профессиональных задач	Применяет цифровые бизнес-технологии для решения профессиональных задач
ПК-8. Способен руководить разработкой и внедрением цифровых сервисов на предприятии	ПК-8.1 Анализирует методы и технологии разработки и внедрения цифровых сервисов на предприятии	Знает современное программное обеспечение, методологию моделирования и внедрения цифровых сервисов на предприятии	Анализирует возможности использования цифровых сервисов на предприятии	Разрабатывает рекомендации по внедрению цифровых сервисов
	ПК-8.2 Выполняет сбор, обработку, анализ и систематизацию информации в области внедрения цифровых сервисов на предприятии	Знает технологию разработки цифровых систем; оценки затрат и экономической эффективности	Проводит сбор и обработку, информации в области внедрения цифровых сервисов на предприятии	Навык моделирования бизнес-процессов и планирования работы по внедрению цифровых сервисов на предприятии



	ПК-8.3 Осуществляет руководство разработкой и внедрением цифровых сервисов на предприятии	Владеет методами моделирования, управления разработками в сфере цифровых сервисов	Осуществляет руководство моделированием и разработкой цифровых сервисов	Осуществляет руководство внедрением цифровых сервисов на предприятии
ПК-9. Способен производить выбор и использовать прикладное программное обеспечение в профессиональной деятельности	ПК-9.1. Оценивает способы решения профессиональных задач с учетом подбора необходимого программного обеспечения	Знать архитектуру и принципы построения операционных систем, подсистем защиты информации, состав типовых конфигураций программно-аппаратных средств защиты информации, языки и системы программирования	Умеет противодействовать угрозам безопасности информации с использованием встроенных средств защиты информации	Обеспечивает решение профессиональных задач за счет правильного подбора программного обеспечения
	ПК-9.2. Осуществляет эффективное управление подбором и внедрением программных средств	Знает методологию эффективного управления разработкой программных средств	Планирует комплекс работ по внедрению программных средств	Управляет подбором и внедрением программных средств
	ПК-9.3. Использует программные средства системного, прикладного и специального назначения, инструментальные средства, языки и системы программирования для решения профессиональных задач	Знает современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства при решении задач профессиональной деятельности	Контролирует корректность функционирования программно-аппаратных средств в профессиональной деятельности	Применяет программные средства системного, прикладного и специального назначения, инструментальные средства, языки и системы программирования для решения профессиональных задач
ПК-10. Способен применять интеллектуальные технологии и внедрять решения по автоматизации объектов профессиональной деятельности	ПК-10.1. Использует современные автоматизированные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы для решения профессиональных задач	Знает основы системного администрирования, администрирования СУБД, современные стандарты информационного взаимодействия систем, современные подходы и стандарты автоматизации организации	Умеет выполнять параметрическую настройку информационных и автоматизированных систем	Владеет навыками инсталляции программного и аппаратного обеспечения информационных и автоматизированных систем
	ПК-10.2. Обосновывает выбор современных информационно-коммуникационных и интеллектуальных технологий, применяет оригинальные программные средства для решения профессиональных задач	Знает национальные, межгосударственные и международные стандарты в области защиты информации, нормативные правовые акты в области защиты информации, руководящие и методические документы уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в области внедрения и эксплуатации интеллектуальных средств	Умеет документировать процедуры и результаты контроля функционирования системы защиты информации; проводить испытания программно-технических средств защиты информации и специальных воздействий на соответствие требованиям по безопасности информации и техническим условиям	Владеет навыками внесения изменений в эксплуатационную документацию и организационно-распорядительные документы по системе защиты информации; навыками использования программ и методик испытаний опытного образца программно-технического средства защиты информации на соответствие техническим условиям



## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции	Показатель оценивания компетенции	Критерий оценивания	Шкала оценивания
Универсальные компетенции (УК)					
1.	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
2.	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	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
3.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
4.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
5.	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
6.	УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
7.	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	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
9.	УК-9	Способен принимать обоснованные	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная



		экономические решения в различных областях жизнедеятельности			
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)					
1.	ОПК -1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
2.	ОПК -2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
3.	ОПК -3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
4.	ОПК -4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
5.	ОПК -5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
6.	ОПК -6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
7.	ОПК -7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
8.	ОПК -8.	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
Профессиональные компетенции (ПК)					
1	ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
	ПК-2	Способен к осуществлению	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная



		деятельности по управлению проектами в сфере сервиса			
	ПК-3	Способен к разработке технологии процесса сервиса	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
	ПК-4	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
6.	ПК-5	Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной деятельности	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
7.	ПК-6	Способен проводить аудит информационных сервисов и обеспечивать безопасность управления данными цифрового предприятия	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
8.	ПК-7	Способен применять современные бизнес-технологии в профессиональной деятельности	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
9.	ПК-8	Способен руководить разработкой и внедрением цифровых сервисов на предприятии	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
10.	ПК-9	Способен производить выбор и использовать прикладное программное обеспечение в профессиональной деятельности	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
11.	ПК-10	Способен применять интеллектуальные технологии и внедрять решения по автоматизации объектов профессиональной деятельности	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Балл	Оценка	Уровень сформированности компетенций
2	неудовлетворительно	недостаточный уровень сформированности компетенций (таблица показатели уровня сформированности компетенции у выпускника вуза)
3	удовлетворительно	пороговый уровень сформированности компетенций (таблица показатели уровня сформированности компетенции у выпускника вуза)
4	хорошо	продвинутый уровень сформированности компетенций (таблица показатели уровня сформированности компетенции у выпускника)





		вуза)
5	отлично	высокий уровень сформированности компетенций (таблица показатели уровня сформированности компетенции у выпускника вуза)

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка **«отлично»** соответствует высокому уровню сформированности компетенций и выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет проектную или научно-теоретическую направленность, содержит грамотно изложенные разделы, в ней представлены аналитические материалы, глубокое освещение выбранной темы в тесной взаимосвязи с практикой, а ее автор показал умение работать с литературой и нормативными документами, проводить исследования, и делать теоретические и практические выводы. ВКР в форме проекта включает самостоятельно разработанный проект в соответствии с представленной ниже тематикой. Автор показал умение осуществлять поиск, выбор и использование информации в области проектирования энергоэффективного оборудования, энергосберегающих систем и техники, составлять техническое задание на проектирование, проверять правильность подготовки технического проекта. Работа имеет положительный отзыв научного руководителя.

При защите ВКР студент-выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, во время доклада использует ссылки на графический материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

Оценка **«хорошо»** соответствует продвинутому уровню сформированности компетенций и выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет проектную или научно-теоретическую направленность, содержит грамотно изложенные разделы, в ней представлены аналитические и графические материалы по проектируемому объекту, соблюдается последовательность изложения с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями или принятыми техническими решениями. Она имеет положительный отзыв научного руководителя. При защите ВКР студент-выпускник показывает хорошее знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует ссылки на графический материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы, но не на все из них дает исчерпывающие и аргументированные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** соответствует пороговому уровню сформированности компетенций и выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет проектную или научно-теоретическую направленность, содержит предусмотренные заданием разделы, базируется на практическом материале, но имеет недостаточно глубокие и обоснованные аналитические и проектные материалы, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. В отзыве руководителя имеются замечания по содержанию работы и методике исследования. При защите ВКР студент-выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, допускает существенные недочеты, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы.



Оценка **«неудовлетворительно»** соответствует недостаточному уровню сформированности компетенций и выставляется за выпускную квалификационную работу, которая не имеет научно-практическую или научно-теоретическую направленность, не содержит аналитических материалов, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях по выполнению ВКР. В работе нет выводов либо они носят декларативный характер. В отзыве научного руководителя имеются серьезные критические замечания. При защите работы студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теоретических материалов, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлен предусмотренный заданием графический материал или он не соответствует расчетно-описательной части проекта.

При определении оценки принимается во внимание уровень теоретической и практической подготовки студентов, самостоятельность суждения о полученных результатах, качество оформления работы и ход ее защиты. ГЭК в ходе защиты оценивает умение читать чертежи (экспликацию помещений, план расстановки технологического оборудования, план монтажной привязки технологического оборудования, объемное изображение производственных цехов).

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

Выпускник, достигший особых успехов в освоении профессиональной образовательной программы, имеет право на получение документа о высшем образовании с отличием при соблюдении следующих условий:

- наличие оценки «отлично» по всем итоговым аттестационным испытаниям;
- результаты промежуточной аттестации за все годы освоения основной образовательной программы только на «отлично» и «хорошо»;
- не менее 75 процентов оценок «отлично» из числа оценок, вносимых в приложение к диплому, включая оценки по дисциплинам, курсовым работам, практикам и итоговой государственной аттестации;
- отсутствие перерывов в учебе, вызванных отчислением за академическую неуспеваемость и нарушением учебной дисциплины

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы.**

#### **3.1. Выпускная квалификационная работа - бакалаврский проект**

##### **3.1.1. Перечень тем для выпускной квалификационной работы по ОПОП 43.03.01 Сервис профиль «Цифровые сервисы для бизнеса»**

1. Разработка клиентского приложения для платформы Android.
2. Разработка клиентского приложения для коммуникационной платформы Telegram
3. Разработка мобильного клиентского приложения для информационной системы организации (наименование организации).
4. Разработка стратегии совершенствования веб-сайта организации (наименование организации) с целью повышения посещаемости и частоты использования веб-сервисов среди целевой аудитории интернет-пользователей



5. Совершенствование цифровой инфраструктуры (информационно-аналитической системы) организации (наименование организации).
6. Разработка рекомендаций по цифровизации бизнес-процессов организации на основе платформы «1С-Битрикс»
7. Разработка мобильного приложения для системного взаимодействия клиента и оператора «умной теплицы»
8. Разработка алгоритма управления интерактивной скамейкой с использованием IoT (Internet of Things) технологии
9. Разработка цифрового сервиса для привлечения клиентов на примере (наименование организации).
10. Разработка рекомендаций по внедрению информационной безопасности web-сервисов на базе программного комплекса Битрикс24 для организации (наименование организации).
11. Разработка аппаратно-программной защиты информационной системы (сети передачи данных) организации (наименование организации).
12. Разработка и тестирование прототипа графического пользовательского интерфейса организации (наименование организации).
13. Разработка и реализация стратегии продвижения веб-сайтов, интерактивных приложений, информационных ресурсов, товаров и услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для организации (наименование организации )
14. Разработка web-сайта организации (наименование организации).
15. Разработка автоматизированной информационной системы (подсистемы) обработки данных для организации (наименование организации).
16. Разработка виртуальных туров
17. Разработка трехмерных моделей и панорамной визуализации объектов
18. Мониторинг территориальных комплексов, бизнес-процессов на основе цифровых данных дистанционного зондирования Земли в информационной среде «Image Media Center»
19. Использование цифровых данных дистанционного зондирования Земли для сохранения рекреационных территорий России
20. Анализ возможностей цифровой трансформации организации агропромышленного комплекса на основе данных дистанционного зондирования Земли
21. Тема, предложенная обучающимся, согласованная с директором ОПОП
22. Тема по заказу работодателя (профильного предприятия), согласованная с директором ОПОП
23. Тема, в формате "Стартап как диплом"

**3.1.2. Содержание выпускной квалификационной работы и его соотнесение с совокупным ожидаемым результатом освоения основной образовательной программы:**



Выпускная квалификационная работа выполняется в виде бакалаврской работы.

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме бакалаврской работы, включающей текстовые документы, представляемые в бумажном и электронном виде и презентацию в электронном виде.

К текстовым документам относятся: пояснительная записка, приложения, отзыв руководителя.

В презентацию включаются тема, цель и задачи ВКР, графические материалы в виде чертежей, схем, диаграмм, таблиц, формул, фотографий и других форм иллюстрационных материалов в зависимости от профиля подготовки и тематики ВКР, заключение.

Бакалаврская работа включает следующие разделы:

Титульный лист

Реферат

Содержание (оглавление)

Введение

Основные разделы

Заключение

Список используемой литературы

Приложения

Реферат должен содержать:

- сведения об объеме бакалаврской работы, количестве иллюстраций, таблиц, приложений, количестве частей отчета, количестве использованных источников;

- перечень ключевых слов;

- текст реферата.

Перечень ключевых слов должен включать от 10 до 15 слов или словосочетаний из текста бакалаврской работы, которые в наибольшей мере характеризуют ее содержание и обеспечивают возможность информационного поиска. Ключевые слова приводятся в именительном падеже и печатаются прописными буквами в строку через запятые.

Текст реферата должен отражать:

- объект исследования или разработки;

- цель работы;

- метод или методологию проведения работы;

- результаты работы и их новизну;

- основные конструктивные, технологические и технико-эксплуатационные характеристики;

- степень внедрения;

- рекомендации по внедрению или итоги внедрения результатов;

- область применения;

- экономическую эффективность или значимость работы;

- прогнозные предположения о развитии объекта исследования.

Если ВКР не содержит сведений по какой-либо из перечисленных структурных частей реферата, то в тексте реферата она опускается, при этом последовательность изложения сохраняется.

Реферат должен быть написан на русском и на английском языке.

Количество основных разделов ВКР выбирается руководителем ВКР по согласованию с руководителем ОПОП и зависит от профиля подготовки и тематики ВКР. К основным разделам выпускной квалификационной работы бакалавра могут относиться:



сервисный, аналитический, организационно-экономический, технологический, исследовательский раздел и другие разделы, название и содержание которых зависит от профиля подготовки и тематики ВКР

К ВКР должна быть приложена рецензия на дипломный проект с подписью рецензента, датой и печатью организации, где работает рецензент.

#### 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

##### 4.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов защиты выпускной квалификационной работы

Итоговая оценка за выполнение и защиту ВКР складывается из оценок:

- 1) работа студента по выполнению ВКР (отражается в отзыве руководителя ВКР);
- 2) текста пояснительной записки ВКР;
- 3) демонстрационных материалов (презентации результатов работы);
- 4) доклада на защите;
- 5) ответов на вопросы членов комиссии.

Таблица 4 - Составляющие процедуры оценивания результатов освоения ОПОП

Оценка сформированности компетенций	Составляющие процедуры оценивания результатов освоения ОПОП				
	Работа студента по выполнению ВКР	Текст ВКР	Презентация ВКР	Доклад на защите	Ответы на вопросы членов ГЭК
Руководитель ВКР	УК-1 УК-2 УК-3 УК-4 УК-5 УК-6 УК-8 УК-9 УК-10 ОПК -1, ОПК -2, ОПК -3, ОПК -4, ОПК -5, ОПК -6, ОПК -7, ОПК -8, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4 ПК-5, ПК-7, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10	УК-1 УК-4 ОПК -1 ОПК -6	ОПК -1		



Члены ГЭК	УК-1 УК-2 УК-3 УК-4 УК-5 УК-6 УК-8 УК-9 УК-10 ОПК -1, ОПК -2, ОПК -3, ОПК -4, ОПК -5, ОПК -6, ОПК -7, ОПК -8, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4 ПК-5, ПК-7, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10	УК-1 УК-4 ОПК -1 ОПК -6	ОПК -1	УК-1 УК-2 УК-4 УК-6 ОПК -1	УК-2 УК-4 ПК-5, ПК-7, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10
-----------	--	----------------------------------	--------	--	--