

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 26.12.2025 09:45:34
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 4
к образовательной программе

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса
(наименование образовательной программы)

Бакалавр
(квалификация)

Очная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2024

Донецк

Авторы-составители ФОС:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Демидова Ирина Анатольевна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры туризма

Дубровская Наталья Ивановна, старший преподаватель кафедры туризма

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГИА

1. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

1.1. Структура Государственного экзамена

Государственный экзамен включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Государственный экзамен по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса») проводится в письменной форме.

Дисциплины обязательной части:

1. Внешняя среда бизнеса;
2. Общий менеджмент.

Дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений:

3. Организация гостиничной деятельности;
4. Туризмоведение на английском языке;
5. Туроперейтинг.

Билет для сдачи государственного экзамена по проверке освоения обучающимися общепрофессиональных и профессиональных компетенций состоит из пятидесяти тестовых заданий по разным учебным дисциплинам и одного ситуационного или практического задания.

1.2. Содержание Государственного экзамена

Внешняя среда бизнеса

Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы исследования внешней среды бизнеса.

Тема 1.1. Понятие внешней среды бизнеса, ее особенности в туриндустрии.

Тема 1.2. Элементы внешней среды бизнеса и их значение.

Тема 1.3. Информационные основы анализа внешней среды бизнеса.

Тема 1.4. Анализ внешней среды организации как элемент процесса стратегического планирования.

Раздел 2. Методы анализа внешней среды бизнеса

Тема 2.1. SWOT-анализ внешней среды бизнеса.

Тема 2.2. Метод 5x5 М. Мескона.

Тема 2.3. Метод "Пять сил" Портера.

Тема 2.4. PESTEL-анализ внешней среды бизнеса.

Тема 2.5. Форсайт-технологии и "черные лебеди".

Рекомендованная

литература а) основная

Л. В. Кулешова, М.Е. Смелянская Внешняя среда бизнеса: конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профили «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», «Организационно-правовое регулирование международного бизнеса») всех форм обучения (199с.) Донецк : ФГБОУ ВО"ДОНАУИГС", 2024.

Ключко, О. А. Глобальная среда бизнеса: Учебник (438 с.) Москва : ИНФРА-М, 2022.

Куприянов, Ю. В. Модели и методы диагностики состояния бизнес-систем: : учебное пособие для вузов (128 с.) Москва: Издательство Юрайт, 2021

Куприянов Ю.В. Бизнес-системы. Основы теории управления : Москва: Издательство Юрайт (217 с.), 2021.

Лунев, В. Л Управление жизненным циклом организации (предприятия). Внешняя среда и жизнедеятельность организации (предприятия): курс лекций (224 с.)

б) дополнительная

Друкер П.Ф Эффективный руководитель [пер. с англ.]: учебное пособие (240 с.). М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021

Хэмел Г. Гуманократия. Как сделать компанию такой же гибкой, смелой и креативной, как люди внутри нее [пер. с англ.] (336) М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021.

Кириенко О.Э. Внешняя среда бизнеса: методические рекомендации для организации самостоятельной работы для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения : методические рекомендации (25 с.) ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2024.

Методические разработки

Стасюк Н.В. Внешняя среда бизнеса: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения /ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», Кафедра менеджмента непроизводственной сферы :методические рекомендации (27 с) ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2023.

Стасюк Н.В. Внешняя среда бизнеса: конспект лекций для

обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения / Министерство образования и науки ДНР, ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», Кафедра менеджмента непроизводственной сферы; сост. Н. В. Стасюк. – Донецк: ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2022. – 85 с.: конспект лекций (85 с.) ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», .2022.

1.2. Общий менеджмент

Содержание дисциплины

Раздел 1. Научно-теоретические основы и организационные методы менеджмента.

Тема 1.1. Сущность менеджмента и особенности профессиональной деятельности менеджера.

Тема 1.2. Внешняя и внутренняя среда организации: составляющие и управление.

Тема 1.3. Организация, координация и коммуникации в менеджменте.

Тема 1.4. Организационные инструменты в менеджмент.

Тема 1.5. Организационные изменения.

Тема 1.6. Целеполагание, стратегии и планирование в системе менеджмента.

Раздел 2. Методы принятия управленческих решений в менеджменте, лидерство и командная работа.

Тема 2.1. Управленческие решения.

Тема 2.2. Мотивация в менеджменте.

Тема 2.3. Лидерство, влияние и власть в организации.

Тема 2.4. Командная работа в организации.

Тема 2.5. Управление конфликтами в организации.

Тема 2.6. Контроль в менеджменте.

Рекомендованная литература

а) основная

Коваленко Б.Б. Основы менеджмента: Учебник (504 с.) СПб.: Издательство университета при МПА ЕврАЗЭС, 2022.

С.С. Цукарев, А.В. Общий менеджмент: Учебное пособие для студентов бакалавриата (528 с.) Томск: Издательский Дом Томского государственного университета, 2020.

Е. С. Ловкова Основы менеджмента: Учебное пособие (173 с.) Владимир: Изд-во ВлГУ, 2020.

Ружанская, Л. С., Якимова, Е. А., Зубакина, Д.А. Стратегический менеджмент: учебное пособие – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2019. – 112с.

Фомичев, А.Н. Стратегический менеджмент: учебник для вузов. – Москва: Дашков и К, 2020. - 468с.

Соклакова, И.В. Стратегический менеджмент: российский и зарубежный опыт: монография. – Москва: Дашкова и К, 2021. – 246с.

б) дополнительная литература

Д. В. Вакорин, Л. М. Ужахова, А С.Латышев Общий и функциональный менеджмент: Учебно-практическое пособие (264 с.).

В.В. Ананишнев Общий менеджмент: Учебное наглядное пособие (82 с.) Москва: ООО «Москластер», 2020.

Гришина, С.А. Стратегический менеджмент: проектный подход: учебное пособие. – Тула : Тульский государственный педагогический университет имени Л.Н. Толстого, 2020. – 184с.

В.И. Сурат [и др.]. Стратегический анализ деятельности организации: учебное пособие. - Москва : Дашков и К, 2021. – 242с.

Данилкина, Ю. В. Стратегический менеджмент: учебно-методическое пособие. - Москва : РТУ МИРЭА, 2021. - 82 с.

в) методические разработки

Ю. О. Ромодан Общий менеджмент : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 1 курса для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент непроизводственной сферы") очной формы обучения (1) ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024.

Ю. О. Ромодан Общий менеджмент: методические рекомендации по самостоятельной работе для обучающихся 1 курса для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент непроизводственной сферы") очной формы обучения: ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024.

6.3 Организация гостиничной деятельности

Содержание дисциплины

Раздел 1. Специфика гостиничного дела.

Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства.

Тема 1.2. Классификация средств размещения.

Тема 1.3. Гостиница как технологическая система.

Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг.

Раздел 2. Гостиницы и их роль в развитии туризма.

Тема 2.1. Службы предоставления дополнительных услуг.

Тема 2.2. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия.

Тема 2.3. Ценообразование в гостиничном бизнесе.

Тема 2.4. Методы и стиль управления гостиницей.

Раздел 3. Основы конструктивных решений и технической эксплуатации гостиниц и туристских комплексов.

Тема 3.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц.

Тема 3.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.

Тема 3.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов.

Раздел 4. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов.

Тема 4.1. Инженерное оборудование гостиниц.
Телекоммуникационные системы.

Тема 4.2. Профессиональное технологическое оборудование.

Тема 4.3. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц.

Рекомендованная
литература а) основная

Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие (432)

Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2025.

Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие (136) Москва : ИНФРА-М, 2021.

Васильева Е.О., Чередниченко Ю.П, Львова Е.М., Губченко О.С., Клейн Е.Д. Технология и организация гостиничной деятельности: учебное пособие (95)

СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020.

б) дополнительная

А. С. Гусак Основы туризма и гостиничной деятельности: учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения (191 с.) ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2020.

Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме: Учебное пособие (274) Минск : РИПО, 2020.

Н.С. Морозова, М.М. Морозов Гостиничное дело: словарь (247) Москва: ИНФРА-М, 2023.

6.4 Туризмоведение на английском языке

Содержание дисциплины

Раздел 1. Историческое развитие туризма

Тема 1.1. Введение основных понятий туризмоведения

Тема 1.2. Развитие и рост туризма в древности и средневековье

Тема 1.3. Развитие наземного транспорта в семнадцатом - начале девятнадцатого веков

Раздел 2. Исторические условия, благоприятствующие распространению путешествий

Тема 2.1. Развитие бальнеологических и морских курортов

Тема 2.2. Влияние изобретения парового двигателя на развитие путешествий

Тема 2.3. Эра популяризации массового туризма

Раздел 3. Спрос на туризм и влияние туризма на экономическое развитие страны

Тема 3.1. Мотивация туристов

Тема 3.2. Процесс потребления и реализации турпродукта

Тема 3.3. Экономическое влияние туризма на развитие территорий

Раздел 4. Социокультурное влияние туризма на развитие страны

Тема 4.1. Законодательство и инструкции, защищающие туристические дестинации

Тема 4.2. Факторы негативного влияния туризма на социум

Тема 4.3. Влияние туризма на окружающую среду

Раздел 5. Туристские дестинации и продвижение туристского продукта

Тема 5.1. Продвижение туристского продукта: дистрибуторские сети в туризме

Тема 5.2. Виды и специфика туристских дестинаций

Тема 5.3. Факторы привлекательности туристских дестинаций

Раздел 6. Особенности развития культурного, гастрономического, шоппинг и спортивного туризма

Тема 6.1. Культурный туризм

Тема 6.2. Шоппинг и гастрономический туризм

Тема 6.3. Спортивный и экстремальный туризм

Рекомендованная литература

а) основная

Туризмоведение на английском языке. Часть 1 Учебное пособие. Дубровская, Н.И / ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2022, электронное <https://lib.donampa.ru/MegaPro/Web>

Туризмоведение на английском языке. Часть 2 Учебное пособие Дубровская Н. И. ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2022, электронное <https://lib.donampa.ru/MegaPro/Web>

б) дополнительная

Английский язык в сфере обслуживания = English for students in service sector, tourism, and hospitality учебное пособие Агабекян, И. П. Ростов-на-Дону : Феникс 2023 печатное издание 1 377 с. английский язык; сфера обслуживания; учебное пособие; туризм; гостеприимство

в) методическая

Основы туризма и гостиничной деятельности учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" 2020 электронное издание 1 191 с. А. С. Гусак туризм;

гостиничная деятельность; кафедра туризма; бакалавриат; учебно-методическое пособие

6.5 Туropерейтинг

Содержание дисциплины

Раздел 1. Особенности создания и функционирования турагентств

Тема 1.1. Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия.

Тема 1.2. Технология открытия турагентства.

Тема 1.3. Построение системы продаж турагентства.

Тема 1.4. Особенности рекламы и продвижения турагентства.

Раздел 2. Технологические аспекты деятельности турагентства.

Тема 2.1. Эффективное управление персоналом турагентства.

Тема 2.2. Типовые ошибки и проблемы в турбизнесе.

Рекомендованная

литература а) основная

Шаркова А.В., Харитонова Т.В. Бизнес-планирование в туризме:

Учебник (308) Дашков и К, 2023.

Б) дополнительная

Деева, Е.М. Курушин, Д.А. Маркетинг услуг: учебное пособие (218 с.) Ульяновск : УлГТУ, 2022

Афанасьев О.Е., Юдина Е.В. Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве - 2021: Материалы конференции (424) Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021.

Лунина В.Ю., Малиненко В.Е., Ардатьева В.Н. Маркетинг услуг: учебно-методическое пособие для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Маркетинг») очной / заочной форм обучения (125 с.) ФГБОУ ВО "ДОГАУИГС", 2020.

Овчаренко Л.А. Туropерейтинг: методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов 4 курса образовательного уровня «бакалавр» направлений подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения и 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент в туризме») очной / заочной форм обучения (30 с.) ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2021.

1.3. Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся при сдаче Государственного экзамена

Наименование дисциплины (модуля)	Код компетенции и и (или)	Содержание компетенции	Планируемые результаты освоения ОПОП ВО
<i>Внешняя среда бизнеса</i>	УК -2.3	<i>Обеспечивает информационное сопровождение процесса создания результатов интеллектуальной деятельности и средств индивидуализации</i>	<p>Знать: методы обеспечения информационного сопровождения процесса создания результатов интеллектуальной деятельности</p> <p>Уметь: обеспечивать информационное сопровождение процесса создания результатов интеллектуальной деятельности</p> <p>Владеть: навыками обеспечения информационного сопровождения процесса создания результатов интеллектуальной деятельности и средств индивидуализации на удовлетворительном уровне</p>
	ОПК -2.3	<i>Демонстрирует навыки сбора и анализа данных, в том числе из открытых источников, необходимых для решения поставленных профессиональных задач</i>	<p>Знать методы сбора и анализа данных, в том числе из открытых источников</p> <p>Уметь проводить сбор и анализ данных, в том числе из открытых источников на удовлетворительном уровне, необходимых для решения поставленных профессиональных задач</p> <p>Владеть: навыками сбора и анализа данных, в том числе из открытых источников, необходимых для решения поставленных профессиональных задач</p>
<i>Общий менеджмент</i>	УК-1.3.	<i>Применяет методы научных исследований при подготовке ВКР с учетом специфики их проведения в сфере профессиональной деятельности</i>	<p>Знать: основные методы научных исследований</p> <p>Уметь: применять методы научных исследований при подготовке ВКР с учетом специфики их проведения в сфере профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками использования методов научных исследований при подготовке ВКР с учетом специфики их проведения в сфере профессиональной деятельности</p>
	ОПК-1.1.	<i>Решает профессиональные задачи, применяя управленческие и организаторские знания</i>	<p>Знать принципы развития и закономерности функционирования организации ее основные бизнес-процессы, а также роли, функции и задачи менеджера, виды управленческих решений и методы их принятия</p> <p>Уметь</p>

			<p>определять цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций, проводить анализ внешней и внутренней среды организации и на его основе разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития организации</p> <p><i>Владеть</i></p> <p>навыками реализации основных управленческих функций, современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, иметь опыт применения современных методов менеджмента для решения управленческих задач</p>
Организация гостиничной деятельности и	ПК-3.1.	<i>Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i>	<p><i>Знать:</i></p> <p>законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; применять навыки деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p><i>Владеть</i></p> <p>навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)</p>

	<p><i>Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом</i></p> <p><i>ПК-3.2.</i></p>	<p>Знать:</p> <p>законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p> <p>Уметь:</p> <p>организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнёрами, заинтересованными сторонами; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p>Владеть</p> <p>навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другими заинтересованным сторонам; разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>
	<p><i>ПК-3.3.</i></p> <p><i>Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i></p> <p><i>ПК-3.3</i></p>	<p>Знать:</p> <p>принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Уметь:</p> <p>применять методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Владеть</p>

		<p>навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации службы внутреннего контроля организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организации контроля исполнения персоналом принятых решений; организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта; выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
	<p><i>ПК-1.2.</i></p> <p><i>Разрабатывает и усовершенствует регламент процесса подразделения организации или административный регламент подразделения организации сферы туризма и гостеприимства</i></p>	<p>Знать:</p> <p>методы проектирования функционально-ролевых моделей; методы классификации информации о процессе и окружении процесса; теорию процессного управления; принципы и правила работы с нормативно-методической документацией; требования к разработке регламентов процессов; основы экономики, учёта затрат и оценки эффективности; нотации моделирования процессов; основы операционного менеджмента; методы повышения эффективности процессов и административных регламентов</p> <p>Уметь:</p> <p>агрегировать и обобщать собранную информацию; выполнять классификацию процессов и объектов окружения процесса или административного регламента; выявлять недостатки, несоответствия в функционировании процесса или административного регламента, формулировать и обосновывать предложения по их исправлению; контролировать соответствие разработанных документов нормативно-методической документации; оценивать ресурсы, необходимые для усовершенствования процессов или административных регламентов; осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус; использовать программное обеспечение для разработки регламентов процессов или административных регламентов; разрабатывать локальные нормативные акты в соответствии с нормативно-методическими документами; разрабатывать схемы процессов или административных регламентов</p> <p>Владеть</p>

			навыками систематизации собранной информации о процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации; разработки регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации и регламентирующих документов (инструкций, положений); разработки процедур контроля, выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; разработки предложений по повышению эффективности процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации
Туроперейтинг	УК -4.5	<i>Осуществляет коммуникацию на иностранном языке в профессиональных ситуациях в устной и письменной формах</i>	<p>Знать принципы коммуникации на иностранном языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах</p> <p>Уметь осуществлять коммуникацию на иностранном языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах</p> <p>Владеть навыками коммуникации на иностранном языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах</p>

1.4. Типовые задания и критерии оценивания знаний обучающихся на Государственном экзамене

Перечень вопросов, типовых практических/ситуационных заданий, тестовых заданий представлены в соответствующих таблицах ниже.

Типовые практические/ситуационные задания выносимые на Государственный экзамен

№ задания	Содержание задания
<i>Внешняя среда бизнеса</i>	
1	<p>Вы являетесь заместителем директора туристической компании, который отвечает за внешние связи компании. Одним из важнейших элементов управления в туристическом бизнесе является анализ внешней среды и мониторинг рынка. И угрозы, которые подстерегают предприятие, и возможности, которые предоставляются, – все это присутствует именно в деловой среде, частью которой является туристический бизнес. Проведённый анализ показателей внешней среды туристического предприятия показал наличие резкой дифференциации доходов населения, наличие значительного слоя малообеспеченных, что препятствует росту спроса на предлагаемые предприятием новые, инновационные турпродукты и поддерживает спрос на низкокачественные, устаревшие с точки зрения мировой конъюнктуры туры, тем самым препятствуя, развитию в регионе высокотехнологичного сектора и сферы услуг.</p> <p>Вопросы.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Как вы думаете, какие меры следует предпринять, способствующие успешной реализации турпродуктов в регионе?2. Конкретизируйте, для чего проводится анализ внешней среды турпредприятия.3. Какие на ваш взгляд факторы внешней среды необходимо анализировать для принятия эффективных стратегических решений?
2	<p>Вы работаете менеджером в туристическом предприятии. Анализ внешней среды организации – один из этапов процесса стратегического планирования. Он предполагает исследование двух компонентов внешней среды: макросреды и непосредственного окружения предприятия. Вам поручено разработать инновационный подход к управлению туристическим предприятием, который используется для поддержания и улучшения показателей финансово-хозяйственной деятельности в период экономического кризиса национальной экономики.</p> <p>Вопросы.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать инновационные методы управления деятельностью туристического предприятия в условиях экономического кризиса?2. Продумайте основные вопросы, на которые нужно ответить для построения стратегии предприятия3. Какими умениями, на ваш взгляд, должен обладать менеджер для осуществления стратегического планирования?
<i>Общий менеджмент</i>	
1	<p>Вы работаете заместителем директора в туристическом предприятии ООО «Орион», где запущен проект по модернизации программного обеспечения. Вас назначили ответственным за его реализацию.</p> <p>Вопросы.</p>

	<p>1. Существует ли необходимость в формировании команды проекта? (Ответ обосновать).</p> <p>2 Какие меры вам необходимо принять для создания эффективной команды?</p> <p>3 Какие из навыков, на ваш взгляд, необходимо иметь для работы в команде прежде всего?</p>
2	<p>Вы директор туристического агентства. Ваши подчиненные – экстраспециалисты, достигшие высокой квалификации, ответственные, инициативные работники, творческие люди, желающие и умеющие эффективно работать.</p> <p>Вопросы.</p> <p>1. Какой стиль управления по вашему мнению будет наиболее эффективным в данной ситуации?</p> <p>2. Составьте рекомендации для развития персонала туристического агентства.</p> <p>3. Подойдет ли в данной ситуации демократический стиль лидерства?</p> <p>Охарактеризуйте его особенности.</p>

Организация гостиничной деятельности

1	<p>Ситуационное задание 1.</p> <p>В соответствии с планом развития туристского комплекса запланировано в течение 6 месяцев сезонного периода (апрель – сентябрь) 15% чистой прибыли (ежемесячно) размещать на депозитных счетах банка под 12% годовых.</p> <p>Информация о суммах прибыли, полученной туристским комплексом по месяцам, представлена в табл.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Сумма полученной прибыли, тыс. руб</th><th>апрель</th><th>май</th><th>июнь</th><th>июль</th><th>август</th><th>сентябрь</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>140</td><td>148</td><td>154</td><td>160</td><td>162</td><td>155</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>Рассчитайте доход, полученный предприятием к концу сезона, если в сентябре депозитная ставка выросла до 15% годовых.</p>	Сумма полученной прибыли, тыс. руб	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	140	148	154	160	162	155	
Сумма полученной прибыли, тыс. руб	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь									
140	148	154	160	162	155										
2	<p>Ваша гостиница имеет 100 номеров. В среднем заполняемость составляет 70%. Стоимость обслуживания одного номера в день составляет 500 руб. Вы планируете провести акцию, чтобы увеличить заполняемость до 85%.</p> <p>Задание:</p> <p>1) Рассчитайте текущую выручку от размещения при заполняемости 70%.</p> <p>2) Рассчитайте выручку от размещения при увеличении заполняемости до 85%. Укажите какое влияние это увеличение окажет на общую финансовую стабильность гостиницы.</p> <p>3) Определите, какой дополнительный доход вы получите от проведения акции, увеличившей заполняемость с 70% до 85%. Как вы можете использовать эти дополнительные средства для улучшения услуг гостиницы?</p>														
2	<p>Вы - менеджер в гостиничном комплексе, вам необходимо эффективно управлять ресурсами гостиничного комплекса. В следующем месяце вас ожидает увеличение числа гостей на 20%.</p> <p>Задание:</p> <p>1) Опишите, как вы будете планировать увеличение штата персонала. Укажите, какие факторы вы учтете при найме временного персонала, и как будете обучать новых сотрудников.</p> <p>2) Рассмотрите, как вы будете оптимизировать работу службы уборки. Опишите конкретные шаги, которые вы предпримете для повышения эффективности уборки номеров в условиях увеличенной загрузки.</p> <p>3) Опишите как вы будете контролировать качество обслуживания в условиях повышенной нагрузки. Опишите систему обратной связи, которую вы предложите, и как будете использовать полученные данные.</p>														

Туризмоведение на английском языке

1	<p>1) Read the text on the stages of marketing and translate it into Russian. 2) Explain why travel agencies must promote their products and services. 3) As a tour operator, explain how would you use marketing to promote your tourist product.</p> <p>The marketing process in tourism involves the following stages: The identification of the customer's needs involves market research that tells the companies about the customer's ages, their income level, interests and needs. Using market research tourism managers can create a product that is better than that of their competitors. It is important that the travel agencies' clients are aware of the tourist products that exists so travel agencies must promote their products and services. After the product is sold it is necessary to obtain and evaluate the feedback to know if the clients are happy with it and improve the product if necessary.</p>
2	<p>Read the text. Answer the questions:</p> <p>1) Enumerate four basic components of the package tour. 2) Explain the main activities of tour operators. 3) As a tour operator what would you do to maximize profit Explain r operators make profit. Package tour includes: transportation to and from destination, transfer between the airport and the hotel; accommodation; catering and other services. Tour operators buy in advance and in bulk from: the airlines, hoteliers and other suppliers. Because they buy hundreds of seats and rooms, they pay much lower price for them. They convert this bulk into individual packages Then they sell the packages to the consumer at the market price which is much higher and, in this way, receive profit.</p>

Туроперейтинг

1	<p>Клиент туристического агентства «По-ехали!» после рассмотрения многочисленных вариантов остановил свой выбор на отеле X, расположенном на известном курорте Y. Рассчитайте стоимость тура, исходя из нижеприведенной информации:</p> <p>Сроки тура: 18 августа – 27 августа Состав отдыхающих: трое взрослых (папа, мама и бабушка) и один ребенок 5 лет. Пожелание клиента! Бабушка с ребенком размещаются в отдельной комнате от родителей. Полупансион (только для бабушки и ребенка).</p> <p>Расходы, связанные с формированием тура:</p> <p>Проживание (смотри таблицу 1 и дополнение к ней); Авиаперелет (в оба конца) – 250 EUR (дети до года бесплатно, 1-5 лет – 80 EUR); Топливный сбор – 40 у.е. на человека, включая детей; Трансфер – 15 EUR (дети до 2 лет включительно бесплатно); Страховка – 2 EUR в день; Виза – 20 EUR; Комиссия турагентства – 10 %.</p> <p>При формировании тура, следует исходить из критериев минимизации цены и максимального соответствия потребностям клиента.</p> <p>Условия проживания и дополнительные услуги в гостинице приведены на сайте гостиницы на английском языке (табл. 1).</p>
---	--

Таблица 1

Стоимость услуг размещения **PRICE LIST in EUR**

Date Rooms & Suites - Official	01.01.-30.0	01.05.-12.0	13.06.-10.07.	11.07.-
			22.08.-25.09.	21.08.

category 4*	17.10.-31.2.	26.09.-16.10.		
Double room standard	110,00	130,00	188,00	240,00
Double room (sea view)	130,00	154,00	212,00	264,00
Single room standard	77,00	91,00	141,00	192,00
Single room (sea view)	91,00	108,00	159,00	211,00
Family room (park view)	165,00	195,00	282,00	360,00
Junior suite (sea view)	220,00	260,00	376,00	480,00
Date Suite name	01.01.- 30.04. 17.10.- 31.12.	01.05.-12.06. 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.- 21.08.
Milena (max. occupancy 4 pax)	800,00	1.000,00	1.200,00	1.400,00
Jelena (max. occupancy 2 pax)	500,00	600,00	800,00	1.000,00
Ana (max. occupancy 4 pax)	400,00	500,00	600,00	700,00
Milica (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Stane (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Zorka (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Ksenija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Vjera (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Marija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00

Terms and conditions:

All rates are in EURO-s, **per room per day**, including breakfast and VAT.

Half board supplement is 15,00 EUR per person per day.

Third person using an extra bed in a double room has 60 % discount.

There is no supplement for extra beds in family rooms and junior suites.

Max. capacity for family rooms and junior suites is 2 adults and 2 children or 3 adults.

Children

Until 2 years – free of charge

From 2 until 12 years old on additional bed in a double room – 75% discount.

	<p>Baby cot is available at an extra charge – 5 € daily.</p> <p>Local tax and insurance are not included in the above stated rates:</p> <p>Adults 1,30 EUR per person per day;</p> <p>Children from 12 until 18 years old 0,90 EUR per child per day;</p> <p>Children from 2 until 12 years old 0,50 EUR per child per day;</p> <p>Children up to 2 years old do not pay tax and insurance.</p> <p>Check in is from 14.00 h and check out time is until 10.00 h.</p> <p>Late check-out until 18.00 h is charged with a 60% discount on the above stated rates.</p> <p>The daily stay from 10.00 until 20:00 h is charged at the above stated rates with a discount of 30%.</p>
2	<p>Ваша туристическая компания планирует запустить новый тур в экзотическую страну. Для этого необходимо понять предпочтения целевой аудитории.</p> <p>Задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Вы планируете провести опрос среди потенциальных клиентов, чтобы выяснить их предпочтения по типу отдыха (пляжный, культурный, активный и т.д.). Опишите, какие вопросы вы включите в опрос и почему. 2) Предложите три различных тура, которые могут соответствовать выявленным в процессе опроса предпочтениям. Опишите, как вы будете продвигать эти туры среди целевой аудитории. 3) Поясните как вы будете собирать и анализировать отзывы клиентов после реализации туров и какие методы вы будете использовать для улучшения качества обслуживания на основе полученных данных.

Типовые тестовые задания, выносимые на государственный экзамен

№ задания	Содержание задания
<i>Внешняя среда бизнеса</i>	
1.	<p>Факторы внешней среды организации разделяют на ... группы:</p> <p>а) 2 б) 3 в) 4 г) не разделяются.</p>
2.	<p>Внешняя среда характеризуется:</p> <p>а) занятостью б) определенностью в) неопределенностью г) стабильностью</p>
3.	<p>В соответствии с природой внешней среды организации можно выделить следующие типы внешней среды:</p> <p>а) изменяющаяся среда – характерна динамикой и высокой степенью изменений в законах, инфляции, технологиях, инновациях, конкурентной деятельности, что создает большие трудности для управления организацией б) враждебное окружение – такая среда создается, в основном, за счет жесткой и интенсивной конкуренцией, что в наибольшей степени</p>

	<p>характерно для насыщенных рынков, где разворачивается борьба за покупателей, сегменты рынка, условия поставок, сбыта и т.д.</p> <p>в) разнообразное окружение – такая ситуация характерна, преимущественно для предприятий международного уровня</p> <p>г) технически сложная внешняя среда – управленческая деятельность в таких условиях ориентировано на интенсификацию инновационной деятельности и экстенсивное расширение инноваций.</p>
4.	<p>Политические факторы</p> <p>а) степень государственного регулирования экономики, политическая стабильность и привлекательность власти, отношения с региональными властными структурами, законодательная база, антимонопольное регулирование и др.</p> <p>б) экономический рост/спад, уровень налогообложения, ставка рефинансирования, доступность кредитов, стабильность денежной единицы, таможенное регулирование, инвестиционная привлекательность и др.</p> <p>в) демографическая ситуация, культурные нормы, стиль жизни, прогноз занятости, уровень доходов населения и др.</p> <p>г) появление новых технологий, увеличение глубины переработки, внедрение новых материалов, снижение энергозатрат, модернизация производства и др.</p>
5.	<p>Анализ факторов внешней среды организации может осуществляться следующими способами:</p> <p>а) анализ материалов, опубликованных в периодической печати, книгах, других информационных изданиях</p> <p>б) анализ издающихся нормативных документов</p> <p>в) участие в профессиональных конференциях</p> <p>г) изучение мнения сотрудников организации; проведение собраний и обсуждений внутри организации</p>

Общий менеджмент

1.	<p>а) внешние силы воздействия (элементы), их деятельность связана с деятельностью организации: потребители, конкуренты, поставщики и рынок труда;</p> <p>б) внешние силы воздействия (элементы), деятельность которых связана с деятельностью организации: органы государственного и межгосударственного управления и регулирования социальных и экономических процессов;</p> <p>в) внешние силы воздействия (элементы), деятельность которых связана с деятельностью организации: органы государственного и муниципального управления, общественные организации;</p> <p>г) технологические, социально-культурные, экономические, правовые, политические, экологические, международные факторы,</p>
----	--

	воздействующие на поведение и деятельность организаций.
2	Основными задачами процесса управления являются: а) установление организационного порядка и рациональной последовательности выполнения управленческих работ; б) обеспечение единства, непрерывности и согласованности действий субъектов при принятии решений; в) установление организационного порядка и рациональной последовательности выполнения управленческих работ; обеспечение единства, непрерывности и согласованности действий субъектов при принятии решений; участие вышестоящих руководителей; равномерная загрузка исполнителей; г) участие вышестоящих руководителей.
3.	Какое действие оказывает индивидуум, который стремится изменить поведение другого индивидуума. При этом, средства, которыми один человек может влиять на другого, могут варьироваться в широком диапазоне. а) мотивация; б) влияние; в) побуждение; г) руководство.
4.	Какой стиль руководства характеризуется высоким уровнем контроля и низким уровнем участия подчинённых в принятии решений? а) демократический; б) либеральный; в) авторитарный; г) партнерский
5.	Что означает термин «делегирование полномочий» в менеджменте? а) передача части своих обязанностей и ответственности другому сотруднику; б) отмена контроля за выполнением задач; в) увольнение сотрудников; г) проведение совещаний с подчинёнными.
<i>Организация гостиничной деятельности</i>	
1.	Первой гостиничной цепью средневековья можно считать: а) таверны; б) хоспитеумы; в) монастыри; г) караван-сараи

2.	Сколько номеров в отеле класса «Люкс»: а) менее 100; б) от 100 до 400; в) от 400 до 2000; г) более 2000
3.	С какой целью в период становления ресторанных бизнесов в ресторанах для гостей играла классическая музыка? а) чтобы тишина не угнетала; б) это увеличивает продуктивность персонала на 10%; в) так пища, кажется, приобретает новые вкусовые нотки; г) музыка удлиняет процесс еды и повышает доходы от напитков.
4.	В чем главное преимущество гостиничных цепей? а) все гостиницы принадлежат одному владельцу; б) уровень сервиса в гостиницах цепи позволяет туристам отдыхать одинаково комфортно в любой стране; в) все гостиницы построены одинаково и туристам не нужно привыкать к новому интерьеру; г) персонал гостиницы знает несколько иностранных языков, и туристы не ощущают языкового барьера.
5.	Где обычно располагаются курортные отели? а) в центре города; б) в черте города; в) за городом; г) на берегу моря.

Туризмоведение на английском языке

1.	Most people's _____ of living has improved dramatically in the last 50 years which allows people to travel much more than in the previous decades. a) level; b) method; c) standard; d) pattern.
2.	What is included into a package holiday? a) insurance, transfer, transportation; b) accommodation, catering, transportation; c) b&b, entertainment, excursions; d) visa formalities, transportation, excursions.
3.	The tour operator pointed out that the package holiday _____ by him in advance and for that reason the buyers _____ the 15% discount off the price. a) are bought; are receiving; b) were bought; are receive; c) had been bought; could receive; d) has been bought; receive.

4.	<p>The travel agency _____ in their advertising brochure that they _____ package holidays since 1928.</p> <p>a) stated; had been selling; b) stated; has been selling; c) states; are selling; d) states; had sold.</p>
5.	<p>The travel agents _____ the tour operator that they _____ to double the order if the price _____ by 15 per cent</p> <p>a) informed; were prepared; was reduced; b) informed; are prepared; is reduced; c) informs; are prepared; will be reduced; d) inform; is prepared are reduced.</p>
Туроперейтинг	
1.	<p>Какое из утверждений неверно по мнению экспертов турбизнеса:</p> <p>а) демпинг – прямая дорога к банкротству турагентства; б) крупные затраты на ремонт или дизайн офиса всегда оправдывают себя в туризме; в) в турбизнесе есть только два варианта: либо искать свой уникальный путь развития либо вступить во франчайзинговую сеть или стать уполномоченным агентством туроператора; г) все приведенные утверждения верны.</p>
2	<p>Эксперты турбизнеса не рекомендуют делать сервисный сбор поверх стоимости:</p> <p>а) при продаже туров; б) при продаже авиа – и ж/д билетов; в) при продаже дополнительных услуг; г) во всех случаях.</p>
3	<p>В каком месяце года по статистике закрывается большинство турагентств и в то же время это оптимальный период для открытия новых турагентств:</p> <p>а) февраль; б) апрель; в) октябрь; г) ноябрь.</p>
4	<p>Почему демпинг не может рассматриваться как конкурентное преимущество туристического агентства:</p> <p>а) потому что его применяет большинство туристических агентств; б) потому что в туристических агентствах очень низкая маржинальность; в) потому что рынок туруслуг – это рынок ценовой конкуренции; г) все варианты ответов верны.</p>
5	<p>Какой из методов достижения конкурентного преимущества предусматривает знание менеджерами не только географии, но и весьма специфических вещей (профессиональный туристский сленг):</p> <p>а) специализация по стране или курорту; б) специализации по видам отдыха;</p>

- | | |
|--|---|
| | <p>в) промышленный шпионаж;
г) авторские методики продажи турсов.</p> |
|--|---|

Показатели, критерии и уровни оценивания результатов Государственного экзамена

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
Высокий уровень 90-100 баллов ('отлично')/ A)	<ul style="list-style-type: none"> - знание учебного материала (дисциплин); - знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников; - способность к абстрактному логическому мышлению; - умение выделить проблемы; - умение определять и расставлять приоритеты; - умение аргументировать свою точку зрения; - умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем; - общий (культурный) и специальный (профессиональный) языковой ответ; - высокий уровень сформированности компетенций. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. полно раскрыто содержание материала билета; 2. материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, с точной терминологией; 3. показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; 4. продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; 5. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; 6. допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию; 7. высокий уровень сформированности компетенций. 	<p>При правильном численном ответе, полученном на основании решения по правильной расчетной схеме и корректно записанным расчетным формулам</p>	<p>Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц</p>

<p><i>Средний уровень 75-89 баллов («хорошо»)/ В, С)</i></p>		<p>ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет недостатки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; 	<p>представлено задачи по записанным формулам, неполучении численного</p>	<p>решение правильно расчетным но при правильного решения в</p>	<p>Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 2. допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора; 3. допущены ошибки или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций. 	<p>результате численных расчетах</p>	<p>допущенных ошибок в</p>	<p>небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса</p>
<p><i>Низкий уровень 60-74 балла («удовлетворительно» /Д, Е)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - знание учебного материала (дисциплин); - знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников; - способность к абстрактному логическому мышлению; - умение выделить проблемы; - умение определять и расставлять приоритеты; - умение аргументировать свою точку зрения; - умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем; - общий (культурный) и специальный 	<ol style="list-style-type: none"> 1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы достаточные умения для усвоенного материала; 2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после наводящих вопросов; 3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций. 	<p>при отсутствии правильного численного ответа, но при правильно выбранной схеме ее решения и расчетных формулах, в которых, однако, имеются ошибки, не имеющие принципиального значения</p>	<p>В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты</p>	

<i>Недостаточный уровень</i>	(профессиональный) язык ответа.	1. не раскрыто основное содержание учебного материала; 2. обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; 3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов; 4. не сформированы компетенции, умения и навыки; 5. базовый уровень сформированности компетенций.	выставляется при полностью неправильном решении	Ответы неверные или отсутствуют
<i>0-59 баллов «неудовлетворительно»/ F, Fx)</i>	- низкий уровень сформированности универсальных компетенций.			

