

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 20.05.2025 09:57:57

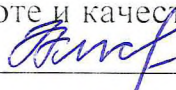
Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования

 Н.Н. Кислова
«30» _____ 2024 г.

Принято на заседании Ученого совета
факультета экономики, управления и
сервиса

27 июня 2024 г., протокол № 11

Программа государственной итоговой аттестации

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

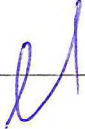
Квалификация выпускника

Бакалавр

Самара, 2024

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Ученого совета
факультета экономики, управления
и сервиса

 Л.И. Фишман

Принято на заседании Ученого
совета факультета экономики,
управления и сервиса

27 июня 2024 г., протокол № 11

Положение

о выпускной квалификационной работе

по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

1. Общие положения

Положение о выпускной квалификационной работе по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Финансовый сервис» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (далее – Положение) разработано на основе: Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ; Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (уровень высшего образования – бакалавриат) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 514; Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (новая редакция), утвержденным приказом СГСПУ от 14.10.2016 № 01-06-02-98, Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры – для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (новая редакция), утвержденным приказом СГСПУ от 16.04.2018 № 01-06-02-25, Порядком проведения текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-

педагогический университет» (новая редакция), утвержденного приказом ректора СГСПУ от 26.12.2018 № 01-06-02-86; Порядком проведения промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (новая редакция), утвержденного приказом ректора СГСПУ от 29.04.2020 № 01-06-02-10; Порядком проведения государственной итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры – с применением электронного обучения в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (новая редакция), утвержденного приказом ректора СГСПУ от 16.04.2018 № 01-06-02-25; Порядком проведения государственной итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры – с применением дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет», утвержденного приказом СГСПУ от 29.04.2020 №01-06-02-10; Порядком подготовки и защиты в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» выпускной квалификационной работы в формате «Стартап как диплом», утвержденного приказом СГСПУ от 13.12.2022 №01-09-02-463; Положением о проверке на плагиат письменных работ обучающихся и научно-педагогических работников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский

государственный социально-педагогический университет» (новая редакция), утвержденным приказом СГСПУ от 10.06.2019 № 01-06-02-26; Типовым положением о фонде оценочных средств по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата, программе специалитета, программе магистратуры, программе подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре – в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» (новая редакция), утверждённого приказом СГСПУ от 30.08.2017 № 01-06-02-39; Положением о выпускной квалификационной работе в форме общественного проекта по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет», утвержденным приказом СГСПУ от 31.01.2025 № 01-06-02-32.

Настоящее Положение разработано в целях определения структуры выпускной квалификационной работы, требований к ее содержанию и оформлению, определяет порядок выбора темы выпускной квалификационной работы, подготовки к защите выпускных квалификационных работ и ее проведение, рецензирования выпускных квалификационных работ и является дополнением к Положению об итоговой государственной аттестации выпускников СГСПУ, утвержденному приказом ректора СГСПУ от 14.10.2016 № 01-06-02-98. Подготовка и защита выпускной квалификационной работы выпускниками, завершившими освоение основной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Финансовый сервис», является обязательной по всем формам обучения.

2. Цель и задачи выпускной квалификационной работы

Цель подготовки и защиты выпускной квалификационной работы – установление качества и уровня подготовки выпускников.

Задачи подготовки и защиты выпускной квалификационной работы – оценивание качества и уровня подготовки к решению профессиональных задач следующих типов: организационно-управленческий, сервисный.

В области организационно-управленческой деятельности: участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; организация контактной зоны для обслуживания потребителей; оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.

В области сервисной деятельности: осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; формирование и развитие клиентурных отношений.

Область профессиональной деятельности выпускника ОПОП ВО:

08 Финансы и экономика;

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).

Объектами профессиональной деятельности выпускника ОПОП ВО являются: сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги.

3. Требования к образовательным результатам

Процесс подготовки и защиты выпускной квалификационной работы направлен на оценку компетентностных результатов при формировании следующих компетенций:

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

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

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

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

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

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

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности;

ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела);

ПК-5. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

4. Требования к структуре выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа представляет собой самостоятельное исследование, имеет творческий характер, может основываться на обобщении по выбору выпускника выполненных курсовых работ и проектов по дисциплинам:

- Сервисная деятельность;
- Методы исследовательской деятельности;
- Маркетинг;

- Основы стратегического менеджмента;
- Бизнес-планирование;
- Проектирование обслуживания в финансовой организации;
- Основы управления качеством;
- Управление проектами.

Вся работа по организации выбора обучающимися тем выпускных квалификационных работ проводится деканатом факультета экономики, управления и сервиса совместно с заведующим и преподавателями выпускающей кафедры. Тематика выпускных квалификационных работ утверждается приказом ректора Самарского государственного социально-педагогического университета.

Тематика выпускных квалификационных работ должна отражать решение профессиональных задач в соответствии с типами задач профессиональной деятельности по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, обозначенными в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (уровень высшего образования – бакалавриат) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 514.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы по согласованию с руководителем вплоть до предложения своей темы с обязательным обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

При выборе темы обучающийся получает задание на выполнение выпускной квалификационной работы, которое разрабатывается руководителем совместно с обучающимся и утверждается заведующим выпускающей кафедрой (Приложение № 1 к настоящему Положению). Приложение № 1 является неотъемлемой частью настоящего Положения.

Структура выпускной квалификационной работы включает в себя введение, главы основной части, заключение (две главы, в каждой главе два

параграфа), список использованной литературы и, при необходимости, приложение.

Во введении обосновываются актуальность выбранной темы, цель и содержание поставленной задачи, формулируются объект и предмет исследования, указываются избранные методы исследования, определяется значимость полученных результатов.

Обзор литературы должен показать знакомство обучающегося со специальной литературой, его умение систематизировать источники, критически их рассматривать, выделять существенное, оценивать ранее сделанное другими исследователями, определять главное в современном состоянии изученности темы. Материалы такого обзора систематизируются в определенной логической последовательности.

В главах основной части выпускной квалификационной работы подробно рассматриваются и обобщаются результаты исследования. Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Эти главы демонстрируют умение автора сжато, логично и аргументировано излагать материал.

В заключении последовательно излагаются итоги работы и соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

После прохождения предварительной защиты и получения допуска выпускная квалификационная работа не менее чем за 30 дней до даты защиты представляется на выпускающую кафедру для проверки на плагиат.

Прошедшая проверку на плагиат, законченная и оформленная в соответствии с требованиями выпускная квалификационная работа подписывается обучающимся и не менее чем за три недели сдается на выпускающую кафедру.

Оформление титульного листа представлено в Приложении № 3 настоящего Положения. Приложение № 3 является неотъемлемой частью настоящего Положения.

5. Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

Предварительная защита ВКР проводится заведующим кафедрой с использованием дистанционных образовательных технологий (на базе системы видеоконференцсвязи).

Руководитель ВКР оформляет письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки ВКР (далее - отзыв) в виде электронного документа (файл в формате PDF) (Приложение № 4 настоящего Положения; Приложение № 4 является неотъемлемой частью настоящего Положения) и направляет обучающемуся для ознакомления на корпоративную электронную почту с уведомлением о прочтении не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР.

Письменная рецензия на ВКР (далее - рецензия) с подписью рецензента в виде электронного документа (файл в формате PDF) (Приложение № 5 настоящего Положения; Приложение № 5 является неотъемлемой частью настоящего Положения) направляется руководителем ВКР обучающемуся для ознакомления на корпоративную электронную почту с уведомлением о прочтении не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР.

ВКР с подписью обучающегося доставляется на выпускающую кафедру в сброшюрованном виде (Почтой России, службами курьерской доставки или иным способом).

Руководитель ВКР, заведующий выпускающей кафедрой подписывают ВКР, и руководитель ВКР передает секретарю ГЭК ВКР, отзыв и рецензию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР.

При передаче ВКР, отзыва и рецензии секретарь ГЭК заполняет лист нормоконтроля.

Перед началом защиты ВКР секретарь ГЭК озвучивает ГЭК информацию о выполнении сроков предоставления всех необходимых документов с их демонстрацией: сброшюрованная ВКР с подписями обучающегося, руководителя ВКР и заведующего кафедрой; подписанный

отзыв, подписанная рецензия, справка о результатах проверки ВКР на наличие заимствований, лист нормоконтроля.

Очередность ответов обучающихся на защите ВКР определяется порядком расположения их фамилий в экзаменационной ведомости.

На доклад по ВКР на русском языке отводится до 10-12 минут.

Все материалы, выносимые обучающимся на наглядную графику (электронная презентация, таблицы, схемы и т.д.), должны быть оформлены так, чтобы обучающийся мог демонстрировать их без особых затруднений, и они были видны всем присутствующим на видеоконференцсвязи.

После завершения доклада члены ГЭК могут задать обучающемуся вопросы, как непосредственно связанные с темой ВКР, так и близко к ней относящиеся.

После ответа на вопросы членов ГЭК предоставляется слово руководителю ВКР для отзыва, если это предусмотрено программой ГИА. В случае отсутствия руководителя ВКР на защите ВКР отзыв (констатирующую часть отзыва) зачитывает председатель ГЭК или один из членов ГЭК.

После отзыва руководителя ВКР председатель ГЭК или один из ее членов зачитывает рецензию (констатирующую часть рецензии), если это предусмотрено программой ГИА.

В заключительном слове обучающийся должен ответить на замечания рецензента (при их наличии).

Государственная экзаменационная комиссия выставляет оценку выпускной квалификационной работы в соответствии с критериями оценки, утвержденными на Ученом совете факультета экономики, управления и сервиса на основе материалов, предоставленных выпускающей кафедрой (Приложение № 2 к настоящему Положению) и с учетом оценки рецензента. Приложение № 2 является неотъемлемой частью настоящего Положения.

6. Система оценки качества сформированных компетенций

6.1 Балльно-рейтинговая карта выпускной квалификационной работы представлена в Приложении 2.

6.2 Фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации представлен отдельным документом.

7. Хранение выпускной квалификационной работы

После защиты выпускной квалификационной работы секретарь государственной экзаменационной комиссии передает на выпускающую кафедру ответственному за делопроизводство лицу следующую документацию:

- печатный вариант выпускной квалификационной работы в твердом переплете с проставленной на титульном листе оценкой и подписью председателя государственной экзаменационной комиссии;
- электронный вариант выпускной квалификационной работы;
- отзыв руководителя;
- рецензию;
- заявление обучающегося о самостоятельном характере письменной работы;
- справку о результатах проверки текстового документа на наличие заимствований, выполненной в системе Антиплагиат.ВУЗ;
- заполненный лист оценивания выпускной квалификационной работы.

Переданные документы хранятся на кафедре в соответствии с Номенклатурой дел Самарского государственного социально-педагогического университета.

8. Заключительные положения

Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение осуществляется в соответствии с порядком, установленным в действующей Процедура системы менеджмента качества СГСПУ-ПРЦ-4.2.3/4.2.4 «Управление документами и записями».

Приложение № 1
к Положению о выпускной
квалификационной работе
по направлению
подготовки 43.03.01
Сервис, направленность
(профиль) «Финансовый
сервис»

«Утверждаю»

Зав. кафедрой УСТЭО

_____ Л.И. Фишман

Задание на выполнение выпускной квалификационной работы
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
направленность (профиль) «Финансовый сервис»
студента _ курса факультета экономики, управления и сервиса

(Ф.И.О.)

Тема:	
Объект:	
Предмет:	
Цель:	
Задачи:	
Оглавление:	

Руководитель _____ /
_____ ФИО/

Задание получено:

«__» _____ 20__ г.

Приложение № 2
к Положению о выпускной
квалификационной работе
по направлению
подготовки 43.03.01
Сервис, направленность
(профиль) «Финансовый
сервис»

Критерии оценки выпускной квалификационной работы по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) «Финансовый сервис»

1. Оценка обоснования актуальности темы исследования и результатов работы

Требования	Баллы
Во введении:	
Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе аргументированно обоснована теоретическая актуальность темы	10
Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе в основном обоснована теоретическая актуальность темы	8
В основном обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации)	6
Не соответствует ни одному из названных требований	0
В заключении:	
В выводах представлены все результаты работы в наиболее адекватной форме	10
В выводах представлены все результаты работы	8
В выводах представлены основные результаты работы	6
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Общая оценка за методологические характеристики	

2. Оценка результатов, полученных автором выпускной квалификационной работы

Требования	Баллы
Полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута полностью)	12
Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели (цель работы преимущественно достигнута)	10
Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в значительной степени)	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Проведен детальный анализ адекватных предмету источников, выводы самостоятельны и аргументированы	12
В процессе анализа литературы отобраны адекватные предмету источники, сделаны адекватные выводы	10
В процессе анализа литературы отобраны в целом адекватные предмету источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0

Представлено детальное описание технологии (подхода, модели, инструмента, метода, процедуры)	12
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана полностью	10
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) полностью осуществлена (реализована): автор осуществил детальную разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации)	12
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в значительной степени: автор осуществил разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации)	10
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в некоторой степени: автор осуществил разработку большинства действий или операций для данной организации (ситуации)	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Оценка экономической эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) произведена исчерпывающим образом в рамках конкретной ситуации	12
Оценка экономической эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) в целом произведена	10
Продемонстрировано понимание подходов к оценке экономической эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры)	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Общая оценка результатов, полученных автором выпускной квалификационной работы	

3. Оценка оформления выпускной квалификационной работы¹

Требования	+ / -
Работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный, выравнивание основного текста по ширине	
Поля: сверху – 2 см, снизу – 2,5 см, справа – 1 см, слева 3 см	
Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру вверху страницы, титульный лист не пронумерован	
Заголовки расположены по центру строк, в заголовках отсутствуют переносы, в конце заголовков отсутствуют знаки препинания, отсутствуют заголовки в конце страниц	
Знаки препинания проставлены непосредственно после последней буквы слова и отделены от следующего слова пробелом	
Абзацы напечатаны с красной строки, при этом от левого поля имеется отступ 1,25 см	
Все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева), на все таблицы и рисунки даны ссылки в тексте	
При использовании заимствованного материала применены однотипные ссылки (либо постраничные, либо концевые)	
Список литературы составлен в алфавитном порядке	
Описание каждого источника в списке литературы содержит фамилию (фамилии) автора (авторов), заглавие, место издания, год издания, либо дату (номер журнала,	

¹ Если оформление выпускной квалификационной работы не соответствует требованиям, то обучающийся не допускается к защите ВКР.

номера страниц), если издание периодическое, адрес web-страницы, если используются ресурсы Интернет.	
Общая оценка за оформление выпускной квалификационной работы	да/ нет

4. Оценка защиты выпускной квалификационной работы

Требования	Баллы
Продолжительность доклада обучающегося соответствует временному регламенту	4
В докладе обучающегося представлены все результаты работы в соответствии с поставленными задачами	4
В докладе обучающегося результаты работы представлены в адекватной результатам форме	4
Обучающимся продемонстрировано понимание заданных вопросов	4
В ответах на заданные вопросы обучающимся продемонстрировано владение необходимой терминологией	4

Итого:

Критерии	Баллы
Оценка обоснования актуальности темы исследования и результатов работы	20
Оценка результатов, полученных автором выпускной квалификационной работы	60
Оценка оформления выпускной квалификационной работы	да/нет
Оценка защиты выпускной квалификационной работы	20

Оценка: 56-70 балл – удовлетворительно, 71-85 баллов – хорошо, 86-100 баллов – отлично.

Приложение № 3
к Положению о выпускной
квалификационной работе
по направлению
подготовки 43.03.01
Сервис, направленность
(профиль) «Финансовый
сервис»

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Факультет экономики, управления и сервиса
Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

Выпускная квалификационная работа

Название темы

Выполнил (а):
Студент (ка) __ курса
_____ формы обучения
направления подготовки

Направленность (профиль)
« _____ »
Подпись _____

Руководитель:
ученая степень, должность
Подпись _____

Допустить к защите:
зав. кафедрой управления,
сервисных технологий и
экономического образования
д.э.н., профессор Л.И. Фишман
« ____ » _____ 20__ г.
Подпись _____

Выпускная квалификационная
работа защищена
« ____ » _____ 20__ г.
Оценка _____
Председатель ГАК

Самара 20__

Приложение № 4
к Положению о выпускной
квалификационной работе
по направлению
подготовки 43.03.01
Сервис, направленность
(профиль) «Финансовый
сервис»

Отзыв руководителя
о выпускной квалификационной работе
студента (ки) __ курса направления подготовки 43.03.01 Сервис
направленность (профиль) «Финансовый сервис»

_____, (Ф.И.О.)
выполненную по теме _____

Данная работа рекомендуется / не рекомендуется к защите.

1. Оценка обоснования актуальности темы исследования и результатов работы

Требования	Баллы
Во введении:	
Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе аргументированно обоснована теоретическая актуальность темы	10
Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе в основном обоснована теоретическая актуальность темы	8
В основном обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации)	6
Не соответствует ни одному из названных требований	0
В заключении:	
В выводах представлены все результаты работы в наиболее адекватной форме	10
В выводах представлены все результаты работы	8
В выводах представлены основные результаты работы	6
Не соответствует ни одному из названных требований	0

2. Оценка результатов, полученных автором выпускной квалификационной работы

Требования	Баллы
Полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута полностью)	12
Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели (цель работы преимущественно достигнута)	10
Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в значительной степени)	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Проведен детальный анализ адекватных предмету источников, выводы самостоятельны и аргументированы	12
В процессе анализа литературы отобраны адекватные предмету источники, сделаны адекватные выводы	10
В процессе анализа литературы отобраны в целом адекватные предмету источники,	8

Требования	Баллы
продемонстрировано понимание решаемой проблемы Не соответствует ни одному из названных требований	0
Представлено детальное описание технологии (подхода, модели, инструмента, метода, процедуры)	12
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана полностью	10
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) полностью осуществлена (реализована): автор осуществил детальную разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации)	12
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в значительной степени: автор осуществил разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации)	10
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в некоторой степени: автор осуществил разработку большинства действий или операций для данной организации (ситуации)	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Оценка эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) произведена исчерпывающим образом в рамках конкретной ситуации	12
Оценка эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) в целом произведена	10
Продemonстрировано понимание подходов к оценке эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры)	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Общее количество баллов за результаты, полученные автором выпускной квалификационной работы	

3. Оценка оформления выпускной квалификационной работы

Требования	+ \ -
1. Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру сверху страницы, титульный лист не пронумерован.	
2. Заголовки расположены по центру строк. В заголовках отсутствуют переносы. В конце заголовков отсутствуют знаки препинания. Отсутствуют заголовки в конце страниц.	
3. Знаки препинания проставлены непосредственно после последней буквы слова и отделены от следующего слова пробелом.	
4. Абзацы напечатаны с красной строки, при этом от левого поля имеется отступ 1,25 см.	
5. Описание <u>каждого</u> источника в списке литературы содержит <u>фамилию (фамилии) автора (авторов)</u> , заглавие, место издания, год издания, либо дату (номер журнала, номера страниц), если издание периодическое, адрес web-страницы, если используются ресурсы Интернет, электронные издания из электронно-библиотечных систем	

Общее количество баллов _____

Руководитель,

должность, ученая степень, ученое звание _____ /ИОФ

подпись

Дата: _____

Приложение № 5
к Положению о выпускной
квалификационной работе
по направлению
подготовки 43.03.01
Сервис, направленность
(профиль) «Финансовый
сервис»

Рецензия
на выпускную квалификационную работу
студента (ки) __ курса направления подготовки 43.03.01 Сервис
(направленность (профиль) «Финансовый сервис»)

(Ф.И.О.)

выполненную по теме _____

1. Оценка обоснования актуальности темы исследования и результатов работы

Требования	Баллы
Во введении:	
Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе аргументированно обоснована теоретическая актуальность темы	10
Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе в основном обоснована теоретическая актуальность темы	8
В основном обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации)	6
Не соответствует ни одному из названных требований	0
В заключении:	
В выводах представлены все результаты работы в наиболее адекватной форме	10
В выводах представлены все результаты работы	8
В выводах представлены основные результаты работы	6
Не соответствует ни одному из названных требований	0

2. Оценка результатов, полученных автором выпускной квалификационной работы

Требования	Баллы
Полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута полностью)	12
Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели (цель работы преимущественно достигнута)	10
Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в значительной степени)	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Проведен детальный анализ адекватных предмету источников, выводы самостоятельны и аргументированы	12
В процессе анализа литературы отобраны адекватные предмету источники, сделаны адекватные выводы	10
В процессе анализа литературы отобраны в целом адекватные предмету источники,	8

Требования	Баллы
продемонстрировано понимание решаемой проблемы Не соответствует ни одному из названных требований	0
Представлено детальное описание технологии (подхода, модели, инструмента, метода, процедуры)	12
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана полностью	10
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) полностью осуществлена (реализована): автор осуществил детальную разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации)	12
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в значительной степени: автор осуществил разработку всей последовательности действий или операций для данной организации (ситуации)	10
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) осуществлена (реализована) в некоторой степени: автор осуществил разработку большинства действий или операций для данной организации (ситуации)	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Оценка эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) произведена исчерпывающим образом в рамках конкретной ситуации	12
Оценка эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры) в целом произведена	10
Продemonстрировано понимание подходов к оценке эффективности предложенной технологии (подхода, инструмента, метода, процедуры)	8
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Общее количество баллов за результаты, полученные автором выпускной квалификационной работы	

3. Оценка оформления выпускной квалификационной работы

Требования	+ \ -
1. Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру сверху страницы, титульный лист не пронумерован.	
2. Заголовки расположены по центру строк. В заголовках отсутствуют переносы. В конце заголовков отсутствуют знаки препинания. Отсутствуют заголовки в конце страниц.	
3. Знаки препинания проставлены непосредственно после последней буквы слова и отделены от следующего слова пробелом.	
4. Абзацы напечатаны с красной строки, при этом от левого поля имеется отступ 1,25 см.	
5. Описание каждого источника в списке литературы содержит фамилию (фамилии) автора (авторов), заглавие, место издания, год издания, либо дату (номер журнала, номера страниц), если издание периодическое, адрес web-страницы, если используются ресурсы Интернет, электронные издания из электронно-библиотечных систем	

Общее количество баллов _____

Рецензент,

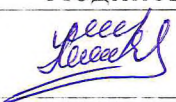
должность, место работы,

(ученая степень, ученое звание (при наличии)) _____ /ИОФ

подпись МП

Лист согласования
к Положению о выпускной квалификационной работе
по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»
Квалификация выпускника
Бакалавр

Согласовано:

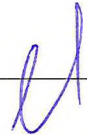
Наименование должности	ФИО	Подпись	Дата
Работодатель: Заместитель директора ООО «ЦНИК»	Р.О. Летфуллин		25.06.2024
Начальник управления образовательных программ	Н.А. Доманина		30.08.2024
Начальник учебно- методического управления	Н.Ю. Еремина		30.08.2024

Составители:

Наименование должности	ФИО	Подпись	Дата
Декан факультета экономики, управления и сервиса, заведующий кафедрой управления, сервисных технологий и экономического образования, д.э.н., д.п.н., профессор	Л.И. Фишман		25.06.2024
Доцент кафедры управления, сервисных технологий и экономического образования, к.э.н., доцент	А.Н. Кадиленко		25.06.2024

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Ученого совета
факультета экономики, управления и
сервиса

 Л.И. Фишман

Принято на заседании

Ученого совета факультета
экономики, управления и сервиса

27 июня 2024 г., протокол № 11

Программа государственного экзамена

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация выпускника

Бакалавр

Самара, 2024

1. Общие положения

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Финансовый сервис» проводится в устной форме.

Государственный экзамен оценивается по балльно-рейтинговой системе: «отлично» – 86-100 баллов; «хорошо» – 71-85 баллов; «удовлетворительно» – 56-70 баллов; «неудовлетворительно» – 0-55 баллов.

Результаты государственного экзамена объявляются в день его проведения после оформления в установленном порядке протокола заседания экзаменационной комиссии.

2. Цель и задачи государственного экзамена

Цель государственного экзамена – установление качества и уровня подготовки выпускников.

Задачи государственного экзамена – оценивание качества и уровня подготовки к решению профессиональных задач следующих типов: организационно-управленческий, сервисный.

В области организационно-управленческой деятельности: участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; организация контактной зоны для обслуживания потребителей; оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.

В области сервисной деятельности: осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; формирование и развитие клиентурных отношений.

Область профессиональной деятельности выпускника ОПОП ВО:

08 Финансы и экономика;

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного

обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).

Объектами профессиональной деятельности выпускника ОПОП ВО являются: сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги.

3. Требования к образовательным результатам

Государственный экзамен направлен на оценку компетентностных результатов при формировании следующих компетенций:

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

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

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

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

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

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

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

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное

программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

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

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

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

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

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

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности;

ПК-5. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-6. Способен консультировать клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг.

Готовность выпускника к профессиональной деятельности определяется достижением следующих образовательных результатов:

Общекультурная компетенция – УК-3:

- обосновывает предложенные решения (действия) с позиции их социальной значимости;

Общекультурная компетенция – УК-5:

- обосновывает предложенные решения (действия) в соответствии с этнокультурными и религиозными особенностями клиентов;

Общекультурная компетенция – УК-6:

- демонстрирует на собственных примерах соответствующие технологии профессиональной деятельности;

Общекультурная компетенция – УК-7:

- обосновывает предложенные решения (действия) с позиции сохранения и поддержания здоровья исполнителей услуг и потребителей;

Общекультурная компетенция – УК-8:

- обосновывает предложенные решения (действия) с позиции обеспечения безопасности исполнителей услуг и потребителей;

Общекультурная компетенция – УК-9:

- обосновывает предложенные решения (действия) с позиции их экономической целесообразности;

Общекультурная компетенция – УК-10:

- обосновывает предложенные решения (действия) с позиции формирования нетерпимого отношения к коррупционному поведению;

Общепрофессиональная компетенция – ОПК-1:

- планирует внедрение инноваций в управлении организацией сферы услуг;

Общепрофессиональная компетенция – ОПК-2:

- разрабатывает управленческий проект в организации сферы услуг;
- разрабатывает кадровую стратегию в организации сфер услуг;
- разрабатывает продуктово-маркетинговую стратегию организации сферы услуг;
- разрабатывает мини-стратегию организации сферы услуг на основе осуществления первичного стратегического анализа;
- разрабатывает производственную стратегию организации на основе продуктово-маркетинговой стратегии и с учетом взаимосвязей с другими функциональными стратегиями;
- определяет бизнес-стратегию по продукту (бизнесу) на основе использования модели BCG или модели GE / Mc Kinsey;

Общепрофессиональная компетенция – ОПК-3:

- осуществляет регламентирование процесса в организации сферы услуг;
- оценивает качество обслуживания клиентов финансовой организации;

Общепрофессиональная компетенция – ОПК-4:

- разрабатывает программу маркетингового исследования в организации сферы услуг;

- разрабатывает план проведения рекламной кампании в организации сферы услуг;

- разрабатывает новый продукт организации сферы услуг;

Общепрофессиональная компетенция – ОПК-5:

- разрабатывает управленческие решения на основе диагностики финансовой устойчивости предприятия сферы услуг;

- осуществляет калькуляцию себестоимости продукта предприятия сферы услуг;

- разрабатывает бизнес-план создания предприятия сферы услуг;

- разрабатывает управленческие решения по оптимизации налоговой нагрузки предприятия сферы услуг;

Общепрофессиональная компетенция – ОПК-7:

- обосновывает предложенные решения (действия) с учетом российского законодательства и общепринятых норм международного права;

Общепрофессиональная компетенция – ОПК-8:

- обосновывает предложенные решения (действия) с учетом принципов работы современных информационных технологий;

Профессиональная компетенция – ПК-1:

- планирует набор и отбор персонала в организации сферы финансовых продуктов и услуг;

- планирует процесс обучения персонала в организации сферы финансовых продуктов и услуг;

- планирует процесс адаптации персонала организации сферы финансовых продуктов и услуг;

- проектирует изменения организационной структуры управления в организации;
- проектирует сервисную деятельность на основе результатов изучения особенностей клиентов;

Профессиональная компетенция – ПК-5:

- проектирует контактную зону на предприятиях сервиса;
- планирует оценку потребностно-мотивационных характеристик клиента, необходимых для проектирования процессов сервиса;
- проектирует эффективную коммуникацию с клиентом;
- планирует процесс экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента;
- проектирует управление конфликтами в процессе сервисного взаимодействия;
- разрабатывает программу консультирования потребителя в процессе сервисного взаимодействия;
- разрабатывает стандарты обслуживания клиентов финансовой организации;

Профессиональная компетенция – ПК-6:

- осуществляет экономический анализ финансовых продуктов и услуг по запросу клиента;
- осуществляет подбор в интересах клиента поставщиков финансовых продуктов и услуг;
- разрабатывает индивидуальный инвестиционный план для клиента;
- формирует структурированный продукт финансовой организации.

4. Содержание государственного экзамена

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Финансовый сервис» относится к Блоку 3 «Государственная итоговая аттестация».

Общая трудоемкость составляет 3 зачетные единицы.

На подготовку задания обучающиеся получают не менее 1

академического часа. Экзаменационный билет включает в себя два задания (пример оформления экзаменационного билета приведено в Приложении № 2), которые проверяют владение сложным компетентным результатом в профессиональной деятельности. Результат выполнения заданий оценивается по устному ответу.

Перерыв между приемом комплексного государственного экзамена у подгрупп составляет не менее 30 минут.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение

а) основная литература:

1. Нешиной, А. С. Финансы : учебник / А. С. Нешиной. – 12-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 352 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573339>

2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>

3. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2025. – 300 с. : табл. – (Учебные издания для вузов).

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720258>

б) дополнительная литература:

1. Грошев, И. В. Организационная культура : учебник / И. В. Грошев, А. А. Краснослободцев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 536 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685520>

2. Прыкина, Л. В. Экономический анализ предприятия : учебник / Л. В. Прыкина. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 252 с. : ил., табл., схем. – (Учебные издания для бакалавров). URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710158>

3. Синяева, И.М. Маркетинг услуг : учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев ; под ред. Л.П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 252 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02723-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684412>

4. Скоробогатова, Т.Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход / Т.Н. Скоробогатова. - Москва : Креативная экономика, 2008. - 204 с. - ISBN 978-5-91292-002-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132833>

в) программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows 10
2. Пакет прикладных программ Microsoft Office 2013/2016 Professional Plus
3. Программа-браузер

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (базовая часть) <http://www.biblioclub.ru/>
2. Научная электронная библиотека «e-LIBRARY.RU» Электронные версии журналов, рефераты и полные тексты научных статей и публикаций <http://elibrary.ru/>
3. Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

6. Материально-техническое обеспечение

Комплект мультимедийного презентационного оборудования (ноутбук, мультимедийный проектор, переносной экран).

7. Система оценки качества сформированных компетенций

7.1 Балльно-рейтинговая карта государственного экзамена представлена

в Приложении № 1.

7.2 Фонд оценочных средств для проведения государственной экзамена представлен отдельным документом.

Пример оформления экзаменационного билета государственного экзамена представлен в Приложении №2.

Приложение № 1
к Программе
государственного экзамена
по направлению
подготовки 43.03.01
Сервис, направленность
(профиль) «Финансовый
сервис»

**Балльно-рейтинговая карта государственного экзамена
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) «Финансовый сервис»**

В процессе государственного экзамена обучающийся:	Баллы
обосновывает реализацию предложенных решений (действий) с общекультурных позиций;	10
демонстрирует владение компетентностным результатом по заданию 1;	45
демонстрирует владение компетентностным результатом по заданию 2.	45

Результаты ответа по универсальным компетенциям

Компетентностный результат	Максимальный балл
демонстрирует на собственных примерах соответствующие технологии профессиональной деятельности;	2
обосновывает предложенные решения (действия) с позиции их экономической целесообразности;	1
обосновывает предложенные решения (действия) в соответствии с этнокультурными и религиозными особенностями клиентов;	1
обосновывает предложенные решения (действия) с учетом российского законодательства и общепринятых норм международного права;	1
- обосновывает предложенные решения (действия) с позиции формирования нетерпимого отношения к коррупционному поведению;	1
обосновывает предложенные решения (действия) с учетом принципов работы современных информационных технологий;	1
обосновывает предложенные решения (действия) с позиции сохранения и поддержания здоровья исполнителей услуг и потребителей;	1
обосновывает предложенные решения (действия) с позиции обеспечения безопасности исполнителей услуг и потребителей;	1
обосновывает предложенные решения (действия) с позиции их социальной значимости.	1

Шкала перевода баллов в итоговые оценки:

«удовлетворительно»: 56-70 балл;

«хорошо»: 71-85 баллов;

«отлично»: 86-100 баллов.

Компетентностные результаты задания 1

Компетентностные результаты	Показатели сформированности компетенций	Баллы
На государственном экзамене обучающийся		
1. Проектирует сервисную деятельность на основе результатов изучения особенностей клиентов	описывает конкретную ситуацию с указанием: • размера и вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик); • результатов изучения особенностей целевой группы (этнокультурных, религиозных, исторических и т.д.)	10
	обосновывает необходимость проектирования сервисной деятельности в соответствии с особенностями клиентов	10
	обосновывает, исходя из ситуации: • факторы, определяющие потребительское поведение исходя из особенностей целевой группы; • характеристики услуги с учетом факторов, определяющих потребительское поведение; • результаты учета факторов в выборе методов и форм обслуживания; • результаты учета факторов в определении правил обслуживания клиентов;	20
	дает оценку (прогноз) результативности действий по проектированию сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов в приведенной ситуации.	5
2. Оценивает качество обслуживания клиентов финансовой организации	описывает конкретную ситуацию с указанием: • размера и вида(ов) деятельности организации; • ассортимента оказываемых услуг; • целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик);	10
	обосновывает необходимость оценки качества обслуживания клиентов	10
	обосновывает, исходя из ситуации: • метод(ы) оценки качества обслуживания клиентов; • критерии (показатели) качества обслуживания; • метод(ы) сбора информации; • процедуру оценки качества обслуживания клиентов;	20
	Обосновывает предложения в зависимости от полученных результатов оценки качества обслуживания клиентов.	5
3. Разрабатывает программу консультирования потребителя в процессе сервисного взаимодействия	описывает конкретную ситуацию с указанием: • вида(ов) деятельности организации; • услуг организации, в том числе услуг консультирования; • целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик);	10
	обосновывает необходимость разработки программы консультирования потребителя в процессе сервисного взаимодействия	10
	обосновывает действия по каждому из перечисленных	20

	направлений, приводя примеры этих действий или объясняя их взаимосвязь: • фиксация цели консультирования для выбранной ситуации; • выбор формы консультирования; • определение этапов консультирования; • определение методов консультирования; • определение правил консультирования;	
	дает оценку (прогноз) результативности действий по разработке программы консультирования потребителя в приведенной ситуации.	5
4. Разрабатывает стандарты обслуживания клиентов финансовой организации	описывает конкретную ситуацию с указанием: • размера и вида(ов) деятельности финансовой организации; • продуктов организации; • основных характеристик продуктов (услуг); • особенностей потребителей (целевые группы);	10
	обосновывает необходимость разработки стандартов обслуживания клиентов финансовой организации	10
	обосновывает действия по каждому из перечисленных направлений: • определение процедуры обслуживания; • определение характеристик речи персонала при работе с клиентом, речевых приемов; • определение предпочтительных и недопустимых формулировок в обслуживании; • установление правил поведения персонала в нестандартной (конфликтной) ситуации; • определение форм документирования стандартов обслуживания.	20
	дает оценку (прогноз) результативности действий по разработке стандартов обслуживания в приведенной ситуации.	5
5. Проектирует контактную зону на предприятиях сервиса	описывает конкретную ситуацию с указанием: • размера и вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик); • персонала организации, реализующего обслуживание клиентов; • архитектурно-планировочных решений организации;	10
	обосновывает необходимость проектирования контактной зоны на предприятии сервиса	10
	обосновывает, исходя из ситуации: • тип контактной зоны, адекватный услугам организации и ситуации; • показатели контактной зоны; • этапы организации контактной зоны; • алгоритм сервисного поведения персонала контактной зоны;	20
	дает оценку (прогноз) результативности действий по проектированию контактной зоны в приведенной ситуации.	5

6. Планирует процесс экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента	описывает конкретную ситуацию с указанием: • вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • особенностей клиентов (целевые группы); • персонала организации, реализующего обслуживание клиентов;	10
	обосновывает необходимость планирования экспресс-оценки коммуникативных свойств клиентов	10
	обосновывает, исходя из ситуации: • фиксацию цели экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента; • выбор инструментов оценки; • описание процедуры реализации экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента, адекватной условиям организации и ситуации; • формулирование требований к ресурсному обеспечению реализации оценки; • предложения по использованию результатов экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента	20
	дает оценку (прогноз) результативности действий по планированию экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента в приведенной ситуации.	5
7. Планирует оценку потребностно- мотивационных характеристик клиента, необходимых для проектирования процессов сервиса	описывает конкретную ситуацию с указанием: • вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • особенностей клиентов (целевые группы); • персонала организации, реализующего обслуживание клиентов;	10
	обосновывает необходимость планирования оценки потребностно-мотивационных характеристик клиента для проектирования процессов сервиса	10
	обосновывает, исходя из ситуации: • последовательности этапов работы (постановка цели, выбор инструментов оценки, реализация оценки, интерпретация полученных данных), характеризуя конкретные результаты для каждого этапа; • подбор методик изучения потребностей, мотивов и ценностей, адекватных цели оценки; • описание процедуры реализации оценки, адекватной условиям организации и ситуации;	20
	дает оценку (прогноз) результативности действий специалиста по планированию оценки потребностно-мотивационных характеристик клиента в приведенной ситуации.	5
8. Проектирует эффективную коммуникацию с клиентом	описывает конкретную ситуацию с указанием: • вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • персонала организации; • особенностей клиентов организации (целевые группы)	10
	обосновывает необходимость проектирования эффективной коммуникации с клиентом	10
	обосновывает, исходя из ситуации:	20

	• задачи коммуникации; • этапы коммуникации и конкретные результаты для каждого этапа; • выбор формы и методов коммуникации, соответствующий ситуации; • методы (техники) делового общения, адекватные ситуации и формам коммуникации;	
	дает оценку (прогноз) результативности действий по проектированию эффективной коммуникации в приведенной ситуации.	5
9. Проектирует управление конфликтами в процессе сервисного взаимодействия	описывает конкретную конфликтную ситуацию на предприятии сервиса с указанием: • структуры конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образ конфликта, позиции сторон); • уровня конфликта; • стадии протекания конфликта;	10
	обосновывает необходимость в данной ситуации осуществления управления конфликтом	10
	обосновывает действия по каждому из перечисленных направлений: • выбор оптимальной модели поведения в конфликте; • определение функций управления конфликтом, адекватных стадии конфликта и выбранной модели поведения; • определение методов управления конфликтом;	20
	дает оценку результативности действий специалиста по управлению конфликтом в приведенной ситуации.	5
10. Осуществляет экономический анализ финансовых продуктов и услуг по запросу клиента	описаны исходные данные финансового продукта или услуги (для проведения анализа) в соответствии с запросом клиента;	10
	объяснен набор параметров, необходимый для проведения экономического анализа выбранного финансового продукта или услуги	10
	• дана оценка уровня рисков по элементам финансового продукта; • произведена оценка спроса и предложения по продукту (и сравнительная характеристика продукта с иными предложениями); • перечислены исходные данные для экономического анализа; • произведен расчет экономического эффекта от предлагаемого клиенту финансового продукта (индекс прибыльности инвестиций, внутренняя норма рентабельности и др.)	20
	осуществлен экономический анализ финансового продукта или услуги	5
11. Осуществляет подбор в интересах клиента поставщиков финансовых продуктов и услуг	описаны исходные данные для осуществления подбора клиенту финансовых продуктов и услуг	10
	проведен анализ платежеспособности клиента	10
	• дана оценка уровня рисков по элементам финансовых продуктов потенциального поставщика; • определены базовые рыночные тенденции по продуктам поставщика;	20

	представлена сравнительная характеристика экономической эффективности деятельности поставщиков финансовых продуктов и услуг;	
	разработана рекомендация по выбору поставщика финансовых продуктов и услуг	5
12. Формирует структурированный продукт финансовой организации	описаны финансовые продукты, имеющиеся в финансовой организации и доступные для клиента данного типа;	10
	объяснена необходимость формирования структурированного продукта;	10
	- дана оценка совместимости продуктов финансовой организации; - предложена и согласована с клиентом цель структурирования; - перечислены исходные данные для структурирования; - выбрана стратегия структурирования; - определен метод структурирования;	20
	проведено структурирование продуктов финансовой организации.	5
13. Разрабатывает индивидуальный инвестиционный план для клиента	описаны исходные данные для инвестиционного анализа (данные и потребности юридического или физического лица – заказчика);	10
	объяснен набор параметров, которые определяют основу разработки инвестиционного плана клиента;	10
	- дана оценка уровня рисков по направлениям инвестирования; - определена цель инвестирования в соответствии с запросами клиента - определены базовые рыночные тенденции по продукту (объекта инвестирования); - представлена справка по доходности планируемых к покупке активов	20
	разработан индивидуальный инвестиционный план для клиента.	5
14. Планирует набор и отбор персонала организации сферы финансовых продуктов и услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: - размер организации, сферу ее деятельности; - ситуацию на рынке труда; - структуру кадровой службы (или иного органа управления персоналом); - необходимость увеличения/пополнения/замены человеческих ресурсов, четко фиксируя причины этих изменений	10
	обосновывает необходимость планирования набора и отбора персонала с целью обеспечения организации необходимыми человеческими ресурсами;	10
	обосновывает действия менеджера в рамках планирования набора и отбора персонала, указывая: качественную и количественную потребность организации в новом персонале, указывая конкретные вакантные должности и количество требуемых работников;	20

	• перечень квалификационных требований к кандидатам на вакантные должности; • профиль компетенций для одной вакантной должности и адекватные методы оценки компетенций; • выбор методов поиска и привлечения персонала для обеспечения набора персонала; • процедуру отбора персонала, адекватную условиям данной организации (целям, ресурсам, рынку рабочей силы и др.); • требования к ресурсному обеспечению процесса набора и отбора;	
	дает оценку результативности деятельности по набору и отбору персонала в приведенной ситуации.	5
15. Планирует процесс обучения персонала в организации сферы финансовых продуктов и услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: • размер организации, сферу ее деятельности; • ситуацию на данном сегменте рынка труда; • стратегические цели/цель организации и адекватные им задачи персонала, обуславливающие необходимость повышения квалификации персонала или приобретения им новых профессиональных компетенций;	10
	обосновывает необходимость планирования процесса обучения отдельных категорий персонала в сложившейся ситуации	10
	обосновывает для выбранной категории персонала: • цели и адекватные им конкретные результаты обучения, указывая субъекта управления обучением персонала; • конкретные потребности организации в обучении персонала, характеризуя методы определения потребностей для конкретных должностей и/или рабочих мест; • требования к программам обучения в соответствии с планируемыми результатами; • выбор или необходимость разработки программ обучения с учетом сформулированных требований; • организационных форм обучения, адекватных выбранным программам; • способы организации обратной связи (промежуточный и итоговый контроль) в управлении обучением в соответствии с ожидаемыми результатами; • требования к ресурсному обеспечению процесса обучения	20
	дает оценку результативности деятельности по обучению персонала в приведенной ситуации.	5
16. Планирует процесс адаптации персонала организации сферы финансовых продуктов и услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: • размер организации, сферу ее деятельности; • ситуацию на рынке труда; • структуру кадровой службы (или иного органа управления персоналом) в аспекте осуществления функции адаптации; • проблемы в обеспечении стабильности/сохранности персонала, связанные с высокой текучестью кадров;	10

	обосновывает необходимость планирования процесса адаптации новых работников в сложившейся ситуации;	10
	обосновывает на конкретном примере нового сотрудника: • проблемы, выявленные в ходе его найма; • типичные проблемы вхождения работников в данной организации; • конкретные цели адаптации нового работника с учетом ситуации; • структуру программы адаптации с учетом поставленных целей; • конкретное содержание разделов программы адаптации; • четкие показатели успешности адаптации и способы их измерения;	20
	дает оценку результативности деятельности по адаптации персонала в приведенной ситуации.	5

Компетентностные результаты задания 2

Компетентностные результаты	Показатели сформированности компетенций	Баллы
На государственном экзамене обучающийся:		
1. Разрабатывает продуктивно-маркетинговую стратегию организации сферы услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: • сферу деятельности организации; • состояние рынка; • позицию продукта (продуктов) организации на рынке; • новые рыночные возможности;	10
	обосновывает необходимость осуществления в данной ситуации разработки продуктивно-маркетинговой стратегии;	10
	обосновывает (по каждой из перечисленных позиций), указывая взаимосвязи между последовательными действиями и/или пользуясь результатами предыдущих действий: • цели, связанные с реализацией производимых или предполагаемых к производству продуктов или продукта организации; • потребителей продукта (-ов); • целевые рынки продукта (-ов); • принципы установления цен на продукт (-ы); • стратегию организации в области продвижения и распространения продукта (-ов) на соответствующих рынках;	20
	дает оценку результативности деятельности по разработке продуктивно-маркетинговой стратегии в приведенной ситуации.	5
2. Разрабатывает мини-стратегию организации сферы услуг на основе осуществления первичного стратегического анализа	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: • сферу деятельности организации; • состояние рынка; • стратегическую цель (цели) в соответствии с миссией организации; • необходимые для достижения цели изменения в деятельности организации;	10
	обосновывает необходимость осуществления в данной	10

	ситуации разработки мини-стратегии стратегии;	
	обосновывает (по каждой из перечисленных позиций), указывая взаимосвязи между последовательными действиями и/или пользуясь результатами предыдущих действий: • формулировки внутренних стратегических проблем в соответствии с целями (целью); • формулировки внешних стратегических проблем в соответствии с целями (целью); • формулировки адекватных результатам проблемного анализа стратегических задач; • фрагмент сформированного дерева стратегических задач; • группировку стратегических приоритетов;	20
	дает оценку результативности деятельности по разработке мини-стратегии в приведенной ситуации.	5
3. Разрабатывает производственную стратегию организации на основе продуктово-маркетинговой стратегии и с учетом взаимосвязей с другими функциональными стратегиями	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: • сферу деятельности организации; • необходимость запуска нового продукта (продуктов), модернизации выпускаемого продукта (продуктов) либо модернизации производства выпускаемого продукта (продуктов) на основе продуктово-маркетинговой стратегии либо функциональных стратегий;	10
	обосновывает необходимость осуществления в данной ситуации разработки производственной стратегии;	10
	обосновывает управленческие решения (в их комплексе) в данной ситуации, указывая взаимосвязи между последовательными действиями и/или пользуясь результатами предыдущих действий: • вертикальная интеграция; • фокусирование производственных мощностей; • технологические процессы; • масштаб производства традиционных продуктов; • масштабу производства новых продуктов; • использование производственного персонала; • управление качеством производства; • производственная инфраструктура; • взаимодействие с поставщиками и другими партнерами по кооперации; • управление производством;	20
	дает оценку результативности деятельности по разработке производственной стратегии в приведенной ситуации.	5
4. Определяет бизнес-стратегию по продукту (бизнесу) на основе использования модели BCG или модели GE / Mc Kinsey	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды: • идентифицируя ситуацию по каждой из двух переменных, используемых в модели;	10
	обосновывает необходимость в данной ситуации определения бизнес- стратегии по продукту (бизнесу);	10
	обосновывает выбор стратегии (используя модель BCG или модель GE/ Mc Kinsey определения стратегий по продукту (бизнесу)): • определяя соответствующее ключевое стратегическое	20

	указание в соответствии с моделью;	
	дает оценку результативности деятельности по определению бизнес-стратегии по продукту (бизнесу) на основе использования моделей в приведенных ситуациях.	5
5. Разрабатывает кадровую стратегию в организации сферы услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: • сферу деятельности организации; • необходимость изменения деятельности организации (запуска нового продукта (продуктов), модернизации выпускаемого продукта (продуктов), модернизации производства выпускаемого продукта (продуктов) и т.д.) на основе продуктово-маркетинговой стратегии либо функциональных стратегий;	10
	обосновывает необходимость осуществления в данной ситуации разработки кадровой стратегии;	10
	обосновывает выбор стратегической альтернативы, иллюстрируя реализацию выбранной альтернативы примерами конкретных программ действий по каждой из следующих областей, четко указывая категорию (категории) персонала и (или) менеджмента: • отбор, продвижение и расстановка кадров, • оценка положения человека в организации, • система вознаграждения, обеспечивающая адекватную компенсацию, четко обозначенные выгоды и мотивацию поведения, развитие управления, создающего механизмы повышения квалификации и продвижения по служебной лестнице;	20
	дает оценку результативности деятельности по разработке кадровой стратегии в приведенной ситуации.	5
6. Разрабатывает программу маркетингового исследования в организации сферы услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: • размер организации, сферу ее деятельности; • стратегические рыночные цели организации; • ситуации на рынке (особенности рынка, темпы изменения ситуации, уровень конкуренции);	10
	обосновывает необходимость проведения маркетингового исследования для принятия решений по определению: • цели маркетинга • и/или продукта организации (ассортимент, свойства продукта) • и/или целевой группы потребителей одного из продуктов • и/или позиции продукта (продуктов) организации на рынке;	10
	обосновывает, исходя из ситуации: • проблему исследования; • задачу (задачи) исследования; • выбор методов исследования; • порядок, ресурсы и сроки проведения исследования;	20
	дает оценку (прогноз) результативности деятельности по разработке и реализации программы маркетингового	5

	исследования в приведенной ситуации.	
7. Разрабатывает план проведения рекламной кампании в организации сферы услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: • размер организации, сферу ее деятельности; • стратегические рыночные цели организации; • ситуацию на рынке (особенности рынка, темпы изменения ситуации, уровень конкуренции);	10
	обосновывает необходимость проведения рекламной кампании, указывая: • продукт организации (ассортимент, свойства продукта); • целевую группу потребителей одного из продуктов; • позицию продукта (продуктов) организации на рынке; • цель маркетинга организации;	10
	обосновывает, исходя из ситуации: • задачи рекламной кампании; • критерии эффективности рекламной кампании; • особенности целевой аудитории (отношение, восприятие); • отбор элементов маркетинговых коммуникаций и средств их реализации; • порядок и сроки реализации рекламной кампании;	20
	дает оценку (прогноз) результативности деятельности по разработке плана рекламной кампании в приведенной ситуации на основе ее эффективности.	5
8. Разрабатывает управленческий проект в организации сферы услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием следующих характеристик: • вида деятельности организации, размера организации; • миссии организации; • ассортимента продуктов организации; • основных и вспомогательных процессов организации; • компонентов ближней внешней среды организации, имеющих влияние на ее деятельность; • дерева проблем организации, построенного на основе миссии и анализа внешней и внутренней среды; • проблемы организации, подлежащей решению в условиях ограниченности времени и/или ресурсов;	10
	обосновывает необходимость решения сформулированной проблемы путем разработки и реализации организационного проекта;	10
	обосновывает последовательность действий разработчиков и исполнителей проекта (указывая взаимосвязи действий) по определению: • общей цели проекта, адекватной проблеме; • конкретной цели проекта, конечного результата проекта, его показателей и измерителей; • постановке задач проекта первого уровня и показателей их решения; • декомпозиции одной из задач первого уровня до шагов решения задачи;	20
	дает оценку (прогноз) результативности деятельности по	5

	разработке проекта на основе анализа контролируемых параметров.	
9. Планирует внедрение инноваций в управлении организацией сферы услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием: • характеристик соответствия / несоответствия выпускаемого предприятием продукта запросам потребителей; • характеристик основного и вспомогательного производства (обеспеченность различными ресурсами, техническая и технологическая обеспеченность производства);	10
	на основании описания ситуации обосновывает необходимость внедрения инновации, определяя и формулируя проблему;	10
	обосновывает действия менеджеров организации: • по выбору внедряемой инновации (называет и классифицирует формируемые в процессе внедрения инновации конкурентные преимущества); • по проектированию необходимых для внедрения инновации ресурсов; • по прогнозированию результатов реализации инновации; • по прогнозированию дополнительных эффектов реализации инновации; • по разработке плана действий, обеспечивающих внедрение инновации;	20
	дает оценку (прогноз) результативности деятельности по управлению внедрением инновации в приведенной ситуации на основе критериев эффективности внедрения инноваций.	5
10. Осуществляет регламентирование процесса в организации сферы услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием: • вида деятельности организации, размера организации; • миссии организации; • целей организации в области качества; • перечня основных и обслуживающих бизнес-процессов;	10
	обосновывает необходимость регламентирования процессов организации (на примере одного из названных процессов, указывая проблемы его осуществления);	10
	обосновывает (по каждой из перечисленных позиций) действия менеджера по документированию данного бизнес-процесса: • формулирование измеримых целей процесса; • идентификация выхода процесса и его потребителей, входов процесса и его поставщиков; • определение владельца процесса; • определение подпроцессов с указанием их входов и выходов; • определение параметров процесса (по подпроцессам) как основных требований к его реализации; • определение ресурсов процесса (по подпроцессам) с указанием конкретных характеристик по каждому ресурсу; • определение способов контроля процесса; • фиксация перечня документации, сопровождающей и регламентирующей данный процесс в организации; • определение действий менеджера по управлению процессом, его оптимизации и поддержанию процесса в рабочем состоянии;	20

	дает оценку (прогноз) результативности деятельности управлению процессом, его оптимизации и поддержанию процесса в рабочем состоянии на основе его регламентирования.	5
11. Осуществляет калькуляцию себестоимости продукта предприятия сферы услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием: • вида деятельности организации; • продукта предприятия (организации);	10
	обосновывает необходимость расчета себестоимости;	10
	• приводит метод калькуляции; • обосновывает адекватность выбранного метода калькуляции характеристикам продукта; • перечисляет исходные данные для калькуляции; • проводит обоснование по каждому виду исходных данных; • задает исходные данные для расчета, адекватные специфике продукта и методу калькуляции; • приводит пример, подтверждающий непротиворечивость исходных данных; • выполняет расчет себестоимости;	20
	приводит примеры управленческих решений, принятых на основе калькуляции себестоимости продукта.	5
12. Разрабатывает управленческие решения на основе диагностики финансовой устойчивости предприятия сферы услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием: • вида деятельности организации;	10
	обосновывает необходимость анализа финансовой устойчивости в данной ситуации;	10
	• представляет показатели, используемые для анализа; • обосновывает выбор показателей; • приводит способы расчета показателей (формулы); • представляет характеристику источников данных, необходимых для расчета показателей; • задает исходные данные для расчета показателей, адекватные выбранным показателям; • выполняет расчет показателей; • представляет обоснование способов интерпретации результатов расчета показателей;	20
	обосновывает управленческие решения на основе диагностики финансовой устойчивости предприятия.	5
13. Разрабатывает бизнес-план создания предприятия сферы услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием: • вида деятельности организации; • продукта предприятия малого бизнеса;	10
	обосновывает необходимость разработки бизнес - плана производства нового продукта организации, указывая возможные последствия отсутствия бизнес – плана;	10
	• приводит структуру бизнес - плана и последовательность его разработки; • приводит показатели качества продукта с обоснованием включения в перечень каждого из показателей; • иллюстрирует примерами соответствие производственного плана плану сбыта;	20

	• иллюстрирует примерами соответствие производственного плана показателям качества продукта; • иллюстрирует примерами соответствие организационного плана плану сбыта; • иллюстрирует примерами соответствие организационного плана производственному плану; • иллюстрирует примерами соответствие организационного плана показателям качества проектируемого продукта; • приводит варианты финансирования бизнес - плана (не менее двух) и обосновывает выбор одного из них;	
	объясняет алгоритм оценки экономической эффективности предлагаемого бизнес-плана, приводя возможные интерпретации результатов оценки.	5
14. Разрабатывает управленческие решения по оптимизации налоговой нагрузки предприятия сферы услуг	описывает ситуацию с указанием характеристики хозяйственной деятельности налогоплательщика;	10
	обосновывает необходимость оптимизации налогообложения в заданной ситуации;	10
	• производит выбор режима налогообложения; • указывает перечень налогов в рамках выбранного режима; • указывает налоговые базы, ставки, периодичность выплат; • приводит способы расчета налогов (формулы). • предлагает мероприятия по оптимизации налогов;	20
	оценивает экономический эффект предложенных мероприятий.	5
15. Разрабатывает новый продукт организации сферы услуг	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, а именно: • название организации; • размер организации, сфера ее деятельности; • продукты (услуги) организации (ассортимент); • рыночные цели организации; • ситуация на рынке (особенности рынка, темпы изменения ситуации); • конкуренты.	10
	обосновывает необходимость разработки для организации нового продукта (совершенно нового/ модифицированного/ усовершенствованного), в том числе указывая: • целевую группу потребителей продукта и ее позицию по отношению к имеющимся продуктам (услугам) на рынке; • проблемы сбыта продуктов (услуг) и/или новые рыночные возможности организации.	10
	обосновывает, исходя из ситуации: • отбор идеи нового продукта (услуги); • возможностей производства и сбыта нового продукта (услуги); • характеристики нового продукта (услуги); • результаты испытания нового продукта (услуги) в рыночных условиях; • решение о разворачивании или отказе от разворачивания производства нового продукта (услуги).	20
	дает оценку (прогноз) результативности деятельности по	5

	разработке нового продукта (услуги) в приведенной ситуации на основе фиксации полученных конкурентных преимуществ.	
16. Проектирует изменения организационной структуры управления организации	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя: • размер организации, сферу ее деятельности; • ситуацию на рынке (особенности рынка, темпы изменения ситуации, уровень конкуренции); • формулировки как минимум одной стратегической цели и двух-трех стратегических задач, адекватных цели, указывающих на • необходимость изменения взаимодействий внутренних и внешних субъектов в процессе их решения;	10
	обосновывает необходимость проектирования изменений организационной структуры в данной ситуации;	10
	обосновывает действия менеджера в рамках проектирования изменения организационной структуры управления, указывая: • четкие критерии для детального анализа оргструктуры с учетом стратегии (новых целей); • конкретные дефекты (патологии) действующей оргструктуры управления, приводя ее схему; • предложения по корректировке действующей структуры; • перечень мероприятий по корректировке действующей структуры с учетом выявленных дефектов; • пакет документов, сопровождающих организационное проектирование, характеризуя ключевые аспекты этих документов с учетом внесенных изменений; • схему новой оргструктуры;	20
	дает оценку результативности деятельности по разработке организационной структуры управления в приведенной ситуации.	5

Приложение № 2
к Программе
государственного экзамена
по направлению
подготовки 43.03.01
Сервис, направленность
(профиль) «Финансовый
сервис»

**Пример экзаменационного билета
государственного экзамена
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
направленность (профиль) «Финансовый сервис»**

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-
педагогический университет»
(СГСПУ)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1
Факультет экономики, управления и сервиса
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)
«Финансовый сервис»
Государственный экзамен

Опишите характеристики известной Вам организации в конкретной ситуации. Объясните сущность и раскройте логику реализации представленных ниже действий в заданной ситуации:

1. Проектирование сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов.
 2. Разработка бизнес-плана создания предприятия сферы услуг.
- Дайте оценку результативности этих действий.

СОГЛАСОВАНО
Председатель Ученого совета, декан
_____ Л.И. Фишман
«__» _____ 202__ г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования
_____ Н.Н. Кислова
«__» _____ 202__ г.

Лист согласования
к Программе государственного экзамена
по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис
направленность (профиль): «Финансовый сервис»
Квалификация выпускника
Бакалавр

Согласовано:

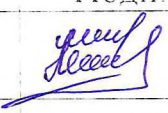
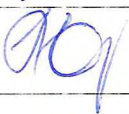
Наименование должности	ФИО	Подпись	Дата
Работодатель: Заместитель директора ООО «ЦНИК»	Р.О. Летфуллин		25.06.2024
Начальник управления образовательных программ	Н.А. Доманина		30.08.2024
Начальник учебно- методического управления	Н.Ю. Еремина		30.08.2024

Составители:

Наименование должности	ФИО	Подпись	Дата
Декан факультета экономики, управления и сервиса, заведующий кафедрой управления, сервисных технологий и экономического образования, д.э.н., д.п.н., профессор	Л.И. Фишман		25.06.2024
Доцент кафедры управления, сервисных технологий и экономического образования, к.э.н., доцент	А.Н. Кадиленко		25.06.2024

Лист согласования
к Программе государственной итоговой аттестации
по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис
направленность (профиль): «Финансовый сервис»
Квалификация выпускника
Бакалавр

Согласовано:

Наименование должности	ФИО	Подпись	Дата
Работодатель: Заместитель директора ООО «ЦНИК»	Р.О. Летфуллин		25.06.2024
Начальник управления образовательных программ	Н.А. Доманина		30.08.2024
Начальник учебно- методического управления	Н.Ю. Еремина		30.08.2024

Составители:

Наименование должности	ФИО	Подпись	Дата
Декан факультета экономики, управления и сервиса, заведующий кафедрой управления, сервисных технологий и экономического образования, д.э.н., д.п.н., профессор	Л.И. Фишман		25.06.2024
Доцент кафедры управления, сервисных технологий и экономического образования, к.э.н., доцент	А.Н. Кадиленко		25.06.2024

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация выпускника: бакалавр

[illegible]