

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 2023.05.25 09:38:49

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b7e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96e966c035

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

Утвержден Ученым советом
факультета экономики, управления
и сервиса

27 августа 2021 г., протокол № 1

С изменениями:

25 мая 2023 г., протокол № 11

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения государственной итоговой аттестации

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Финансовый сервис»

Квалификация выпускника

Бакалавр

Самара, 2023

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) для государственной итоговой аттестации разработан в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514) основной профессиональной образовательной программой направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Финансовый сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 08.008 Специалист по финансовому консультированию (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 октября 2014 г. № 864н); 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 октября 2014 г. № 864н).

Цель ФОС - установление уровня и качества готовности выпускника к следующим видам деятельности: организационно-управленческий, сервисный.

Задачи ФОС для ГИА: контроль качества и уровня подготовки к решению профессиональных задач:

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.

Объектами профессиональной деятельности являются: сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному

сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги.

В процессе прохождения процедуры государственной итоговой аттестации проверяется сформированность следующих компетенций:

в процедуре государственного экзамена:

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.

в процедуре подготовки и защиты выпускной квалификационной работы:

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.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет.

Оборудование: проектор, ноутбук.

Инструменты: особых требований нет.

Расходные материалы: бумага, письменные принадлежности;

Доступ к дополнительным справочным материалам: запрещен.

Нормы времени: процедура государственного экзамена: подготовка ответа на вопросы билета – 1 академический час, ответ по билету – до 15 мин.; процедура защиты выпускной квалификационной работы: выступление с докладом по ВКР 10-12 мин.

Комплект оценочных средств для проведения государственного экзамена
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) «Финансовый сервис»

Проверяемые компетенции:

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.

Проверяемые образовательные результаты:

УК-3:

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

УК-5:

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

УК-6:

- демонстрирует на собственных примерах соответствующие технологии профессиональной деятельности;

УК-7:

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

УК-8:

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

УК-9:

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

УК-10:

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

Проверяемые компетенции:

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

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

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

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

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

ОПК-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;

Проверяемые образовательные результаты:

ОПК-1:

- планирует внедрение инноваций в управлении организацией сферы услуг;

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;

ОПК-3:

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

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;

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;

ОПК-7:

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

ОПК-8:

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

Вид деятельности:

- организационно-управленческая

Проверяемая компетенция:

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

Проверяемые образовательные результаты:

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.

Вид деятельности:

- сервисная

Проверяемые компетенции:

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.

Проверяемые образовательные результаты:

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;

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.

Тип задания: задания практического характера на проверку сформированности компетентностных результатов.

Примеры типовых заданий (оценочные материалы):

Экзаменационный билет включает в себя 2 задания (по 1 заданию из каждого блока).

Пример экзаменационного билета:

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.

Оценка сформированности компетенций

Оценка выполнения задания осуществляется в соответствии с критериями в баллах:

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

Пороговый уровень: 56-70 баллов.

Продвинутый уровень: 71-85 баллов.

Высокий уровень: 86-100 баллов.

Оценочные листы к заданиям

Устный ответ:

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

Модельный ответ к заданию блока 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	5

	результатов изучения особенностей клиентов в приведенной ситуации.	
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 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;	20
	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	20

	формулировок в обслуживании; • установление правил поведения персонала в нестандартной (конфликтной) ситуации; • определение форм документирования стандартов обслуживания.	
	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	описывает конкретную ситуацию с указанием: • вида(ов) деятельности организации;	10

потребностно-мотивационных характеристик клиента, необходимых для проектирования процессов сервиса	• основных характеристик услуг организации; • особенностей клиентов (целевые группы); • персонала организации, реализующего обслуживание клиентов;	
	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: • 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;	20
	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; • представлена сравнительная характеристика экономической эффективности деятельности поставщиков финансовых продуктов и услуг;	20
	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	20

	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	
	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; - 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;	20
	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:	20

	• 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	
	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

Модельный ответ к заданию блока 2

Компетентностные результаты	Показатели сформированности компетенций	Баллы
На государственном экзамене обучающийся:		
1. Разрабатывает	описывает конкретную ситуацию с указанием характеристик организации и внешней среды, определяя:	10

продуктивно-маркетинговую стратегию организации сферы услуг	• сферу деятельности организации; • состояние рынка; • позицию продукта (продуктов) организации на рынке; • новые рыночные возможности;	
	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 ситуации разработки мини-стратегии стратегии;	10
	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 продуктивно-маркетинговой	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 продуктивно-маркетинговой стратегии	10

стратегии и с учетом взаимосвязей другими функциональными стратегиями	либо функциональных стратегий;	
	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 указание в соответствии с моделью;	20
	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,	20

	- система вознаграждения, обеспечивающая адекватную компенсацию, четко обозначенные выгоды и мотивацию поведения, - развитие управления, создающего механизмы повышения квалификации и продвижения по служебной лестнице;	
	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 исследования в приведенной ситуации.	5
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 разработке проекта на основе анализа контролируемых параметров.	5
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 по 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; • 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;	20
	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;	20

	• приводит способы расчета налогов (формулы). • предлагает мероприятия по оптимизации налогов;	
	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 разработке нового продукта (услуги) в приведенной ситуации на основе фиксации полученных конкурентных преимуществ.	5
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	20

	структуры; • перечень мероприятий по корректировке действующей структуры с учетом выявленных дефектов; • пакет документов, сопровождающих организационное проектирование, характеризующий ключевые аспекты этих документов с учетом внесенных изменений; • схему новой оргструктуры;	
	дает оценку результативности деятельности по разработке организационной структуры управления в приведенной ситуации.	5

Комплект оценочных средств для проведения защиты выпускной
квалификационной работы

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Финансовый сервис»

Виды деятельности:

- организационно-управленческая деятельность;
- сервисная деятельность.

Проверяемые компетенции:

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

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

УК-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.

Проверяемые образовательные результаты

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 работы ¹

Требования	+ / -
Работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полутонный, 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	

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:

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

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 сформированности компетенций

Пороговый уровень: 56-70 баллов.

Продвинутый уровень: 71-85 баллов.

Высокий уровень: 86-100 баллов.

Тип (форма) задания: задание исследовательского характера.

Примерные темы выпускных квалификационных работ:

1. Совершенствование организации обслуживания клиентов финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
2. Совершенствование онлайн-обслуживания клиентов финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
3. Совершенствование организации контактной зоны финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
4. Совершенствование стандартов обслуживания клиентов финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
5. Совершенствование управления качеством обслуживания клиентов финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
6. Совершенствование маркетинговой политики финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
7. Разработка корпоративного имиджа для финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)

8. Совершенствование PR-деятельности в управлении маркетингом финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
9. Совершенствование имиджевой политики в управлении маркетингом финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
10. Совершенствование комплекса маркетинга финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
11. Совершенствование организации продвижения бренда в управлении маркетингом финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
12. Совершенствование организации рекламной деятельности в управлении маркетингом финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
13. Совершенствование организации продвижения услуг в управлении маркетингом финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
14. Совершенствование программы лояльности клиентов финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
15. Совершенствование ассортиментной политики финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
16. Совершенствование сбытовой политики финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
17. Совершенствование стратегии развития финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
18. Совершенствование маркетинговой стратегии финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)

19. Совершенствование организации документооборота в системе делопроизводства финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
20. Совершенствование корпоративной культуры финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
21. Совершенствование кадровой политики финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
22. Совершенствование политики в области качества финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
23. Реинжиниринг процесса обслуживания клиентов финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
24. Совершенствование применения информационных технологий в финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
25. Совершенствование логистической системы финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
26. Совершенствование организации адаптации персонала в кадровом менеджменте финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
27. Совершенствование организации мотивации персонала в кадровом менеджменте финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
28. Совершенствование организации набора и отбора персонала в кадровом менеджменте финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)
29. Совершенствование организации обучения персонала в кадровом менеджменте финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)

30. Совершенствование организации оценки персонала в кадровом менеджменте финансовой организации (указать категорию финансовых услуг) (на примере...)

Вся работа по организации выбора обучающимися тем выпускной квалификационной работы проводится деканатом факультета экономики, управления и сервиса совместно с выпускающей кафедрой, итогом чего является Приказ СГСПУ об утверждении тем ВКР.

Обучающемуся предоставляется право выбора выпускной квалификационной работы по согласованию с научным руководителем вплоть до предложения своей темы с обязательным обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Тематика выпускных квалификационных работ утверждается ректором.

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций

По итогам проведения государственной итоговой аттестации заполняется паспорт фонда оценочных средств для выпускного курса, результаты сформированности компетенций из которого включаются в отчет председателя ГЭК и обсуждаются на Ученом совете факультета.

Результаты сформированности компетенций для конкретного выпуска обучающихся используются при разработке заданий для государственной итоговой аттестации для последующих выпусков и для внесения изменений в рабочие программы дисциплин (модулей), практик, фонды оценочных средств для промежуточной аттестации.

Уровень освоения компетенций позволяет определить степень готовности выпускника к профессиональной деятельности. Оценка уровня сформированности компетенций предусмотрена в отзыве научного руководителя и рецензии на выпускную квалификационную работу.

56-70 баллов – удовлетворительно – пороговый уровень,

71-85 баллов – хорошо – продвинутый уровень,

86-100 баллов – отлично – высокий уровень.

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, 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

Требования	Баллы
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
Продемонстрировано 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: _____

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, 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

Требования	Баллы
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
Продемонстрировано 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 фонду оценочных средств для проведения государственной итоговой
аттестации

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Финансовый сервис»

Квалификация выпускника: бакалавр

Должность, место работы, ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии)	ФИО	Подпись	Дата
Представитель работодателя: Заместитель директора ООО «ЦНИК»	Р.О. Летфуллин		25.05.2023
Начальник управления образовательных программ	Н.А. Доманина		23.05.2023
Начальник учебно- методического управления	Н.Ю. Еремина		23.05.2023

Разработчики:

Должность, ученая степень, ученое звание	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		25.05.2023
Доцент кафедры управления, сервисных технологий и экономического образования, к.э.н.	А.Н. Кадиленко		25.05.2023

Экспертный лист
фонда оценочных средств для проведения государственного
экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
направленность (профиль) «Финансовый сервис»
Квалификация выпускника – бакалавр

1. Формальное оценивание			
Показатели		Присутствуют	Отсутствуют
Наличие обязательных структурных элементов:		+	
- титульный лист		+	
- пояснительная записка		+	
- комплект оценочных средств		+	
- методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания		+	
- лист согласования		+	
- акт апробации		+	
Наличие дополнительных структурных элементов:			
- наличие оценочных листов к заданиям (модельных ответов)		+	
Содержательное оценивание			
Показатели	Соответствует	Соответствует частично	Не соответствует
Соответствие требованиям ФГОС ВО к результатам освоения программы	+		
Соответствие требованиям ОПОП ВО к результатам освоения программы (при наличии СК)	+		
Ориентация на требования к трудовым функциям ПС (при наличии утвержденного ПС)	+		
Соответствует формируемым компетенциям	+		

Заключение: ФОС рекомендуется к внедрению.

Эксперт
Заместитель директора
ООО «Центр научных исследований
и консалтинга»



/ Р.О. Летфуллин/

Акт апробации фонда оценочных средств для проведения государственного
экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
направленность (профиль) «Финансовый сервис»
Квалификация выпускника – бакалавр

Место апробации: ООО «Центр научных исследований и консалтинга»

Результат апробации: ФОС обеспечивает объективность и достоверность результатов при проведении оценивания результатов обучения; критерии и показатели оценивания компетенций, шкалы оценивания обеспечивают проведение всесторонней оценки результатов обучения.

Заключение: ФОС рекомендуется к внедрению.

Заместитель директора
ООО «Центр научных исследований
и консалтинга»



/ Р.О. Летфуллин/