

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.04.2024 13:18:05
Уникальный программный ключ:
4c46f2d9dda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чувашский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра финансов и кредита

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
научной работе



Л.М. Корнилова

14 июня 2023 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

**Б3.01(Г) ПОДГОТОВКА К СДАЧЕ И СДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО
ЭКЗАМЕНА**

**Б3.02(Д) ВЫПОЛНЕНИЕ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИ-
ОННОЙ РАБОТЫ**

Укрупненная группа направлений подготовки
43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис в банках

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

Чебоксары, 2023

При разработке программы государственной итоговой аттестации в основу положены:

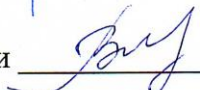
- 1) ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденный МОН РФ от 08 июня 2017 г. № 514.
- 2) Рабочий учебный план по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленности (профиля) Сервис в банках, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ, протокол № 11 от 28.02.2023 г.

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры финансов и кредита, протокол № 6 от 15.02.2023 г.

Заведующий кафедрой _____  Н.В. Алексеева

Программа государственной итоговой аттестации одобрена методической комиссией, экономического факультета протокол № 6 от 16.02.2023 г.

Председатель методической комиссии факультета _____  Т.А. Медведева

Директор научно-технической библиотеки _____  В.А. Викторова

Разработчик: к.э.н., доцент _____  Н.В. Алексеева

Эксперты:

Заместитель исполнительного директора
ООО «Группа компаний «Эстет» _____  Ю.В. Алексеев

Руководитель направления экономического
отдела Отделения – Национальный банк
по Чувашской Республике
Волго-Вятского главного управления
Центрального банка Российской Федерации, к.э.н. _____  Н.И. Свиридова

© Алексеева Н.В., 2023

© ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения государственной итоговой аттестации.....	5
1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации	5
1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре ОПОП ВО	6
1.3. Типы задач профессиональной деятельности выпускника	7
1.4. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы	8
2. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	18
2.1. Процедура подготовки и проведения государственного экзамена.....	18
2.2. Фонд оценочных средств для государственного экзамена.....	19
2.2.1. Планируемые результаты освоения компетенций в результате освоения образовательной программы.....	19
2.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания	22
2.2.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения компетенций, проверяемых на государственном экзамене.....	22
3. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.....	40
3.1. Требования к выполнению выпускных квалификационных работ	40
3.2. Цель выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы и требования, предъявляемые к ней	40
3.3. Выбор темы выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.....	43
3.4. Порядок написания, структура и содержание выпускной квалификационной (бакалаврской) работы	44
3.5. Оформление выпускной квалификационной работы	48
3.6. Подготовка и защита выпускной квалификационной (бакалаврской) работы	49
3.7. Примерный порядок защита выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.....	50
3.8. Фонд оценочных средств защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы	51
3.8.1. Планируемые результаты освоения компетенций в результате освоения образовательной программы.....	51
3.8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания	59
3.8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения компетенций, проверяемых в ходе защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.....	60
4. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для подготовки к государственной итоговой аттестации	69
5. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации	73
Приложение 1	75
Приложение 2	83

Приложение 3	106
Приложение 4	107
Приложение 5	109
Приложение 6	110
Приложение 7	111
Приложение 8	113
Приложение 9	115
Приложение 10	117
Приложение 11	120
Приложение 12	124

1. Общие положения государственной итоговой аттестации

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)»;
- Приказом Минобрнауки России от 06 апреля 2021 г. № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (далее – Порядок организации образовательной деятельности);
- Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. N 636;
- Приказом Министерства науки и высшего образования РФ и Министерства просвещения РФ от 5 августа 2020 г. N 885/390 «О практической подготовке обучающихся»;
- Нормативными актами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации;
- Уставом Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Чувашский государственный аграрный университет» (далее – Университет).

1.1. Цель и задачи государственной итоговой аттестации

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ), итоговая аттестация, завершающая освоение основных образовательных программ, является обязательной и проводится в порядке и в форме, которые установлены образовательной организацией.

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план, если иное не установлено порядком проведения государственной итоговой аттестации по соответствующим образовательным программам.

При условии успешного прохождения всех установленных видов итоговых аттестационных испытаний, входящих в государственную итоговую аттестацию, выпускнику образовательной организации высшего образования присваивается соответствующая квалификация и выдается диплом государственного образца о высшем образовании соответствующего уровня.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена возможность приема-передачи информации в доступных для них формах и созданы условия, учитывающие их состояние здоровья и требования по доступности.

Государственная итоговая аттестация предусматривает защиту бакалаврской выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) и государственный экзамен, устанавливаемые в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленности (профиль) Сервис в банках.

Объем государственной итоговой аттестации составляет 12 зачетных единиц, ее продолжительность 8 недель.

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников направления 43.03.01 «Сервис» требованиям ФГОС ВО квалификации «бакалавр», оценка качества освоения ОПОП и степени обладания выпускниками необходимыми универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями, оценка степени подготовленности выпускника к основным видам профессиональной деятельности; оценка уровня сформированности у выпускника необходимых компетенций, степени владения выпускником теоретическими знаниями, умениями и практическими навыками в области экономики; оценка уровня понимания современных тенденций развития теории и практики экономики; выявление уровня подготовленности выпускника к самостоятельной работе, в т.ч. в условиях неопределенности и быстро меняющихся факторов.

1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре ОПОП ВО

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» завершается присвоением квалификации. Государственная итоговая аттестация включает подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена и выполнение и защиту выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы), которыми завершается реализация основной профессиональной образовательной программы.

Сдача государственного экзамена и защита выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) базируется на глубоком знании дисциплин программы обучения, а также выбранной темы исследования.

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания);

08 Финансы и экономика (в сферах: исследований, анализа и прогнозирования социально-экономических процессов и явлений на микроуровне и макроуровне в экспертно-аналитических службах (центрах экономического анализа, правительственном секторе, общественных организациях); производства продукции и услуг, включая анализ спроса на продукцию и услуги, и оценку их текущего и перспективного предложения, продвижение продукции и услуг на рынок, планирование и обслуживание финансовых потоков, связанных с производственной деятельностью; кредитования; страхования, включая пенсионное и социальное; операций на финансовых рынках, включая управление финансовыми рисками; внутреннего и внешнего финансового контроля и аудита, финансового консультирования; консалтинга).

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 12 зачетных единиц (продолжительность 8 недель), в том числе 3 зачетные единицы (продолжительность 2 недели) на подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена, 9 зачетных единиц (продолжительность 6 недель) на выполнение и защиту выпускной квалификационной работы. Всего выделено на государственную итоговую аттестацию 432 академических часа, в том числе 23 контактных часа (8 часов на подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена и 15 часов на выполнение и защиту выпускной квалификационной работы). На самостоятельную работу отводится 409 час.

1.3. Типы задач профессиональной деятельности выпускника

В соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки выпускник с направленностью (профилем) подготовки Сервис в банках готовится к решению следующих типов задач профессиональной деятельности выпускников:

- сервисный;
- организационно-управленческий
- проектный
- технологический
- исследовательский

1.4. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы

Результаты освоения ОПОП ВО определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности. В ходе проведения государственной итоговой аттестации оценивается сформированность следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

1.4.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи УК-1.3 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки УК-1.4 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности УК-1.5 Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время УК-2.4 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою

	свою роль в команде	роль в команде УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.) УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно
Межкультурно	УК-5. Способен восприни-	УК-5.1 Находит и использует необходимую

е взаимодействи е	мать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровье-сбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы УК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда УК-6.3 Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда УК-6.4 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата УК-6.5 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни УК-7.2 Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации кон-

		кретной профессиональной деятельности УК-7.3 Имеет навыки укрепления индивидуального здоровья для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
Безопасность жизнедеятельности	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-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты УК-8.2 Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте УК-8.3 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты УК-8.4 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Владеет основами экономической культуры, включая финансовую грамотность УК-9.2 Исследует текущую и перспективную экономические ситуации, принимает научно обоснованные экономические решения УК-9.3 Выстраивает методологию принятия решений в условиях меняющейся экономической ситуации в различных областях жизнедеятельности
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Обладает знаниями о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции УК-10.2 Предупреждает риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности УК-10.3 Формирует нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействует им в своей профессиональной деятельности

1.4.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность ОПК-1.3 Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ОПК-4.2 Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн ОПК-4.3 Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профес-	ОПК-5.1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия

	сиональной деятельности	решений при осуществлении профессиональной деятельности
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ОПК-6.2 Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ОПК-6.4 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7.Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ОПК-7.2 Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Обладает знаниями в области современных информационных технологий в профессиональной деятельности ОПК-8.2 Осуществляет выбор необходимых информационных технологий для решения профессиональных задач ОПК-8.3 Применяет на практике информационные технологии для решения практических задач в профессиональной деятельности

1.4.3 Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения, определяемые самостоятельно на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

Задача профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий			
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-9. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-9.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПК-9.2 Применяет методы управления проектами ПК-9.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008
Тип задач профессиональной деятельности: проектный			
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-7. Способен формировать, развивать и планомерно поддерживать долгосрочные отношения с клиентами, осуществляя эффективный выбор форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации	ПК-7.1 Формирует, развивает и поддерживает долгосрочные отношения с клиентами ПК-7.2 Разрабатывает проектную документацию с применением компьютерного моделирования и проектирования для осуществления эффективного выбора форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-10. Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК-10.1 Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия ПК-10.2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия ПК-10.3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008

Тип задач профессиональной деятельности: технологический			
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-5. Способен работать с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации, в том числе оценивать характер и содержание данных сообщений	ПК-5.1 Работает с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации ПК-5.2 Оценивает характер и содержание сообщений, исходящих от организации	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-11. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов	ПК-11.1 Проводит экспертизу объектов сервиса ПК-11.2 Применяет методы диагностики объектов сервиса	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный			
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-3. Способен организовывать и проводить презентации финансовых продуктов и услуг, переговоры с представителями кредитного учреждения, обсуждения условий сотрудничества, в том числе предусматривающие подписание соответствующих документов	ПК-3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами проведения презентаций финансовых продуктов и услуг ПК-3.2 Проводит переговоры и обсуждение условий сотрудничества ПК-3.3 Участвует в подписании документов	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008

Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-4. Способен обеспечивать взаимодействие с потенциальными потребителями финансовых услуг с целью выявления платежеспособного спроса, осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов, самостоятельно обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	ПК-4.1 Владеет теоретическими знаниями в области операционного и информационного обслуживания клиентов ПК-4.2 Проводит экспертизу и диагностику CRM-систем	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-6. Способен организовать и проводить деловые переговоры, встречи с клиентами	ПК-6.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-8. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-8.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-8.2 Может эксплуатировать средства технического диагностирования, в том числе средства измерений, дополнительное технологическое оборудование ПК-8.3 Осуществляет контроль готовности к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008

Тип задач профессиональной деятельности: исследовательский			
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-1. Способен самостоятельно осуществлять поиск и привлечение новых клиентов целевого сегмента на основе личных контактов и контактов из централизованной базы потенциальных клиентов	ПК-1.1 Самостоятельно осуществляет поиск и привлечение новых клиентов целевого сегмента ПК-1.2 Участвует в формировании базы потенциальных клиентов	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-2. Способен проводить аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента, в том числе информации, составляющей его особенности, по проведению предварительного и текущего мониторинга финансовых возможностей клиента для выбора оптимальных параметров приобретаемых им финансовых продуктов	ПК-2.1 Самостоятельно проводит аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента ПК-2.2 Осуществляет предварительный и текущий мониторинг финансовых возможностей клиента для выбора оптимальных параметров приобретаемых им финансовых продуктов	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПК-12. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-12.1 Способен использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-12.2 Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», 08.008

2. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

2.1. Процедура подготовки и проведения государственного экзамена

Подготовка к государственному экзамену является самостоятельной работой студента. Для оказания помощи студентам в этой ответственной работе выпускающая кафедра «Финансы и кредит» организует обзорные лекции. Задача обзорных лекций состоит в систематизации ранее полученных студентами знаний и ознакомлении с новыми научными взглядами и изменениями в законодательстве Российской Федерации. Кафедрой по основным учебным дисциплинам разработаны материалы, позволяющие студентам как систематизировать большой массив пройденного ранее материала, полученных знаний и практического опыта работы в период прохождения учебной и производственной практик, а также провести самоконтроль знаний.

На государственном экзамене проверяется глубина знаний в области методики и практики решения ситуационных расчетно-аналитических задач по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», направленности (профиля) «Сервис в банках».

Для проведения государственного экзамена создается государственная экзаменационная комиссия.

Для подготовки ответа на вопросы билета и решение ситуационной задачи студентам предоставляется время (не менее 40 минут). После окончания ответа на вопросы билета члены государственной экзаменационной комиссии могут задать студенту вопросы в порядке уточнения отдельных моментов по вопросам, содержащимся в билете.

По решению председателя государственной экзаменационной комиссии уточняющие вопросы могут задаваться и сразу после ответа студента по каждому вопросу билета. Если студент затрудняется ответить на уточняющие по билету вопросы, члены комиссии могут задавать дополнительные вопросы в рамках программы государственного экзамена.

Ответы студентов оцениваются каждым членом комиссии, а итоговая оценка по пятибалльной системе выставляется в результате закрытого обсуждения и простого голосования. Если мнения членов комиссии об оценке знаний студента разделяются, то решающим голосом обладает председатель государственной экзаменационной комиссии. Результаты государственного экзамена объявляются в день его проведения после оформления протокола заседания государственной экзаменационной комиссии.

2.2. Фонд оценочных средств для государственного экзамена
2.2.1. Планируемые результаты освоения компетенций в результате освоения образовательной программы

Компетенция	Категория		
	знает	умеет	имеет навыки
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.); - результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата; - способы взаимодействия с другими членами команды	- понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде; - понимать особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.); - предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата; - эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте	- способы обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте	- обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью	- участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возник-

нальной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты;	новения чрезвычайных ситуаций.
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	- технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса; - основные программные продукты для сферы сервиса	- определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; - осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	- определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; - навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	- цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	- определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	- использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса

		виза	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	-основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	- организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	- обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	- основные методы продаж услуг, в том числе онлайн	- осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	- продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	- основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	- экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	- расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности; - навыками экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	-нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области; - законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	- осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области; - обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей про-	- обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями

		фессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	- требования безопасности обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	- обеспечивать соблюдение требований безопасности обслуживания, ОТ и ТБ	- соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
ПК-9. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	- приемы и методы управления проектами	- применять методы управления проектами	- управления проектами; - навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-11. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов	- методы диагностики объектов сервиса	- проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	- проведения экспертизы объектов сервиса

2.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания подробно представлены в приложении 1.

2.2.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения компетенций, проверяемых на государственном экзамене

Перечень вопросов к государственному экзамену направления подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Сервис в банках»

1. Базы данных, системы управления базами данных

Понятие базы данных и системы управления базами данных (СУБД). Объекты баз данных. Запросы к БД, язык SQL. Основы информационной безопасности СУБД. Применение СУБД в банковском сервисе.

2. Вербальная и невербальная коммуникация: психологические характеристики речи

Функции общения: передача информации; управление поведением человека; познавательная функция; функция обмена эмоциональными и психическими состояниями. Каналы общения: зрительный слуховой, тактильный, кинестетический. Тип общения: функционально – ролевое общение; межличностное общение; деловое общение; рапортное общение. Методы развития коммуникативной компетентности: коммуникативный тренинг. Значение поз, жестов, мимики человека в общении, их подсознательная обусловленность. Визуальный контакт. Отзеркаливание. Взаимное расположение в пространстве. Межличностное расстояние.

3. Виды и методы измерений. Общие сведения о средствах измерений

Виды и методы измерений. Общие сведения о средствах измерений. Классификация видов измерений (прямые измерения, косвенные измерения, совокупные и совместные измерения, динамические измерения). Классификация методов измерений (метод непосредственной оценки, метод сравнения с мерой).

4. Взаимосвязь психотипа личности и поведения

Акцентуация характера. Экстраверсия, интроверсия и поведение (К. Юнг). Темперамент человека и его влияние на межличностное общение (И. Павлов).

5. Государственное регулирование сервисной деятельности

Правовые основы сервисной деятельности. Сервисная деятельность как объект правовых отношений. Правила обслуживания населения в РФ. Закон о защите прав потребителей. Стандартизация и сертификация услуг. Защита объектов интеллектуальной собственности в сфере сервиса.

6. Инновации в сервисной деятельности

Назначение, природа и разновидности сервисных инноваций. Внедрение инноваций и новых видов услуг. Использование новых информационных технологий в сфере услуг. Категории новой продукции. Факторы, влияющие на формирование новой услуги. Процесс разработки и создания новой услуги. Жизненный цикл услуги. Особенности разработки сопутствующих услуг. Ценность услуги: понятие, компоненты. Факторы, влияющие на ценность услуг.

7. Информационные технологии автоматизации офиса банка

Основы информационных технологий автоматизации офиса банка. Системы управления документооборотом. Электронный офис.

8. Качество измерений. Погрешности измерений и их классификация. Обработка результатов однократных измерений

Качество измерений. Показатели качества измерений (точность, правильность, достоверность). Оценки показателей качества измерений (состоятель-

ность, несмещенность, эффективность). Погрешности измерений и их классификация (абсолютная, относительная, приведенная). Обработка результатов однократных измерений

9. Классификация услуг и их характеристика

Услуга как философская и экономическая категория. Услуга как специфический продукт. Значение классификации услуг в практике сервисной деятельности. Модели классификации услуг: североамериканская, европейская, российская. Типы услуг в разных сферах применения. Классификационные направления и группы услуг в отечественной науке и сервисной деятельности. Классификация услуг по взаимосвязанным качествам. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.

10. Коммуникационные процессы в менеджменте сервиса

Понятие и виды коммуникаций. Этапы и способы коммуникации. Эффективность коммуникаций. Деловое совещание как метод коммуникации.

11. Конфликтные взаимодействия в сфере сервиса

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Характеристика основных стратегий поведения (К. Томас). Технологии управления конфликтом. Деятельность руководителя по предотвращению и разрешению конфликтов. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. Способы и приемы разрешения конфликтов в банковской сфере.

12. Маркетинг: информационное обеспечение и анализ

Принципы и источники информационного обеспечения маркетинговой деятельности в компании. Информатизация отношений компании с клиентами: CRM-системы. Принципы и методы проведения маркетинговых исследований. Методы стратегического маркетингового анализа.

13. Маркетинговые исследования на рынке банковских продуктов (услуг)

Источники и каналы поступления информации о внешней среде и рынке банковских продуктов (услуг), формирующей маркетинговую информационную систему (МИС) банка. Методы сбора и анализа маркетинговой информации, используемые банком для формирования маркетинговой базы данных. Планирование и проведение маркетинговых исследований на рынке банковских продуктов (услуг). Особенности сегментирования рынка банковских продуктов (услуг). Критерии выбора банком целевых сегментов рынка. Позиционирование продуктов (услуг) и самого банка на финансовом рынке. Основные факторы, определяющие выбор стратегии позиционирования продуктов (услуг) и бренда банка.

14. Методы стандартизации. Межгосударственная и международная стандартизация. Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества

Основные методы стандартизации. Работы, выполняемые по стандартизации Основные принципы и теоретическая база стандартизации. Основные положения. Российские организации по стандартизации. Международные организации по стандартизации. Международные стандарты ИСО серии 9000 по

качеству

15. Методы и процессы диагностирования объектов сервиса

Методы диагностирования объектов сервиса. Классификация методов диагностирования объектов сервиса. Параметры состояния объектов сервиса и их нормативы. Связи между структурными и диагностическими параметрами объектов сервиса. Процессы диагностирования объектов сервиса.

16. Общие характеристики систем массового обслуживания. Классификация систем массового обслуживания

Понятие теории массового обслуживания. Возникновение теории массового обслуживания основные термины и понятия, используемые в теории массового обслуживания. Принципы классификации систем массового обслуживания.

17. Организация и управление процессом оказания услуг

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

18. Организация обслуживания покупателей

Обслуживание как сервисная система. Методы и формы обслуживания клиентов; причины их постоянного обновления в практике современного сервиса. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности. Понятие «контакта» и «контактной зоны». Обслуживание потребителей в контактной зоне. Обслуживание в среде сервисного предприятия (банка), обслуживание в среде клиента. Участие клиента в обслуживании. Фирменный стиль обслуживания

19. Организация обслуживания потребителей кредитной организации

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

20. Организация процесса ипотечного кредитования в банке

Типы ипотечных кредитов. Типовая процедура ипотечного жилищного кредитования. Процедура оценки платежеспособности заемщика. Стоимость ипотечного кредита для заемщика. Управление рисками в процессе ипотечного кредитования. Виды страхования при ипотечном кредитовании.

21. Организация страхования имущества

Общие условия страхования имущества. Определение страховой стоимости, страховой суммы, страхового ущерба и страхового возмещения. Виды страхования имущества граждан. Страхование имущества от огня. Страхование грузов. Страхование жилых помещений и домашнего имущества. Страхование транспортных средств. Страхование денежных средств на банковских счетах и финансовых инвестиций граждан.

22. Организация личного страхования

Общая характеристика и особенности личного страхования. Понятие, виды и особенности организации страхования жизни. Особенности формирования средств страховой выплаты по видам страхования жизни. Методика расчета страховых тарифов по страхованию жизни. Страхование от несчастных случаев и болезней. Добровольное медицинское страхование.

23. Организация страхования ответственности

Понятие и виды гражданско-правовой ответственности. Договорная и бездоговорная ответственность. Понятие и особенности организации страхования ответственности. Страхование гражданской ответственности. Страхование гражданской ответственности перевозчика, гражданской ответственности опасных производственных объектов, гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств (ОСАГО и ДСАГО). Страхование договорной ответственности. Страхование ответственности заемщика по банковскому кредиту.

24. Основы внутрифирменного планирования

Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.

25. Основы организации деятельности предприятия

Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

26. Основы реализации и управления качеством банковских услуг

Назначение, характеристика элементов и международные стандарты менеджмента качества, его применение в сфере реализации банковских услуг. Система менеджмента качества (СМК) и всеобщее управление качеством (Total Quality Management, TQM). Особенности оценки качества банковских услуг. Содержание стандартизации качества банковской деятельности в Российской Федерации.

27. Основы организации дистанционного банковского обслуживания как инструмента модернизации банковских услуг

Современное содержание и преимущества дистанционного обслуживания в банковском бизнесе. Внутренний аудит и менеджмент операционных рисков системы дистанционного банковского обслуживания. Направления регулирования электронного банкинга. Направления развития дистанционного обслуживания в банковском секторе экономики РФ

28. Основы техники безопасности

Опасные зоны машин и механизмов. Защитные ограждения. Тормозные устройства. Блокировочные устройства. Автоматические сцепные устройства. Сигнализирующие устройства. Дистанционное наблюдение и управление рабочими процессами. Сигнальные цвета и знаки безопасности. Общие сведения об объектах повышенной опасности и связанных с ними травмах. Грузоподъемные машины. Паровые и водогрейные котлы. Сосуды, работающие под давлением.

Условия поражения человека электрическим током. Классификация помещений по степени электробезопасности. Средства и методы защиты от поражения электрическим током. Защитное заземление и зануление. Напряжение прикосновения. Выравнивание потенциалов. Защитное отключение. Электрозащитные средства

29. Основы управления проектами

Основные характеристики проекта. Проектное финансирование. Планирование проекта. Управление материальными ресурсами проекта. Управление рисками и стоимостью проекта. Менеджмент качества проекта. Управление командой проекта. Управление коммуникациями проекта. Контроль и регулирование проектов

30. Особенности и участники потребительского кредитования

Характеристика современного состояния рынка банковских продуктов (услуг) и тенденций его развития. Основные факторы, вызывающие усиление конкурентной борьбы на рынке банковских продуктов (услуг). Признаки и назначение потребительского кредитования. Характеристика категорий кредиторов на рынке потребительского кредитования.

31. Особенности маркетинга в банковском сервисе

Особенности маркетинга в банковском сервисе. Стратегии банковского маркетинга. Интернет-маркетинг.

32. Оценка конкурентоспособности потребительских кредитных продуктов

Систематическое изучение конкурентной позиции кредитной организации на рынке потребительского кредитования. Мониторинг и контроль соблюдения персоналом в офисах банка стандартов поведения и взаимодействия с заемщиками. Выявление устойчивых высокорискованных и низкорискованных сегментов заемщиков. Мониторинг ценовых и неценовых условий потребительского кредитования в банках-конкурентах. Показатели оценки конкурентоспособности продуктов и лояльности клиентов в потребительском кредитовании.

33. Оценка реализации коммуникационной стратегии маркетинга банка

Маркетинговые коммуникации и продвижение банковских продуктов (услуг) и бренда банка. Постановка целей и задач маркетинговых коммуникаций банка. Средства и методы рекламы, используемые для продвижения банковских продуктов (услуг) и бренда банка. Планирование банком рекламных мероприятий и оценка их эффективности. Связи с общественностью и их роль в продвижении продуктов (услуг) и бренда банка. Виды PR-мероприятий, осуществляемых банком. PR-мероприятия, направленные на формирование позитивного имиджа банка. Планирование и контроль эффективности PR-мероприятий, проводимых банком. Стимулирование сбыта банковских продуктов (услуг), его сущность, основные особенности и цели.

34. Оценка реализации продуктовой стратегии маркетинга банка

Продуктивно-ассортиментная политика банка. Основные критерии (показатели), характеризующие конкурентоспособность продуктов (услуг) банка на финансовом рынке. Концепция жизненного цикла товара и ее роль в формировании «продуктового портфеля» банка. Характеристика этапов жизненного цикла продуктов (услуг) банка. Оптимизация процесса обновления ассортимента банковских продуктов (услуг). Разработка и внедрение на рынок нового продукта (услуги) банка. Основные методы и инструменты анализа эффективности ассортиментной политики банка

35. Персонал сервисного предприятия и культура обслуживания

Профессионально-квалификационная структура организации сферы сервиса. Требования к персоналу сферы сервиса. Принципы профессионального поведения организатора сервиса. Работа с персоналом сферы сервиса. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов. Эстетика внешнего вида работников сферы сервиса. Профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения и речи работника предприятия сервиса с потребителями услуг.

36. Планирование маркетинга

Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.

37. Поведение потребителей на рынке услуг

Поведение потребителей. Принципы формирования правильного поведения потребителей. Роль маркетинга в изучении потребительского поведения. Факторы, оказывающие влияние на потребителей, внешние и личностные. Понятие и виды потребностей. Мотивы поведения потребителей, Потребитель как участник процесса покупки. Категории потребителей.

38. Производство услуг и организация обслуживания

Понятие «субъекта сервисной деятельности». Предприятия сферы сервиса, их классификация и характерные особенности. Основные принципы, функции и задачи сервисного предприятия. Жизненные циклы развития предприятий сервиса. Преимущества средних, малых и сверхмалых предприятий в сфере сервиса. Характеристика структуры сервисного предприятия. Показатели эффективности деятельности сервисной организации. Репутация, имидж сервисного предприятия. Сервисный продукт: определение, основные компоненты. Внутреннее обслуживание организации.

39. Правовые и организационные основы охраны труда

Основные понятия по ОТ. Цель и задачи дисциплины. Содержание курса ОТ. Показатели травматизма и профзаболеваний. Основные причины травматизма в сельском хозяйстве. Пути снижения травматизма, профзаболеваний и последствий от них. Особенности труда женщин. Особенности труда лиц моложе 18 лет. Обеспечение работников средствами индивидуальной защиты. Выдача молока и лечебно-профилактического питания. Сокращенный рабочий день и рабочая неделя, дополнительный отпуск. Обучение по охране труда. Инструктажи по охране труда. Порядок и методика разработки инструкций по ОТ.

Содержание и структура инструкций по ОТ. Службы ОТ на предприятиях. Ответственные за охрану труда. Обязанности по ОТ руководителей структурных подразделений. Основные документы по ОТ, разрабатываемые на предприятии. Общие положения о расследовании и учете несчастных случаев. Несчастные случаи, подлежащие расследованию и учету. Обязанности работодателя при несчастном случае. Порядок проведения расследования несчастных случаев. Порядок оформления материалов расследования несчастных случаев. Государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства по ОТ. Контроль за соблюдением законодательства по ОТ профсоюзами, трудовыми коллективами. Совместные комитеты (комиссии) по ОТ предприятий. Защита работниками своих прав в области ОТ. Ответственность работодателей и работников за нарушение норм и правил по ОТ

40. Психологические аспекты сервисной деятельности

Психология процесса обслуживания. Этапы процесса обслуживания: сбор информации о клиенте, презентация услуги, завершение сделки. Типы принятия решений о покупке. Степень вовлеченности клиента. Стратегия и тактика поведения обслуживающего персонала. Специфика вербального и невербального общения. Активное слушание, наблюдение, специальные вопросы как основные приемы в работе персонала с клиентами. Разрешение конфликта с клиентом на предприятии сервиса.

41. Психологические основы взаимодействия с клиентами банка

Самопрезентация специалиста по сервису в банке: атрибуты, внешности, мимика, жесты, пантомимика, коммуникативная культура. Психологические основы взаимодействия с клиентом. Установление и развитие отношений с клиентом, техника выявления потребностей и возможностей клиента, презентация предлагаемой услуги, техника психологического воздействия на клиента.

42. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Определение понятий «сервис», «услуга», «обслуживание». Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса. Развитие сферы услуг. Рыночный и нерыночный сектор в сфере услуг. Основные характеристики сферы услуг. Основные направления сервисной деятельности в России и за рубежом.

43. Специфика взаимодействия специалиста по сервису

Статусно – ролевые и межличностные основы взаимодействия с клиентом. Формирование привлекательности и доверия. Барьеры общения: барьер отрицательных эмоций, барьеры восприятия, барьеры речи, барьеры установки, барьер первого впечатления, барьер взаимопонимания. Коммуникативные просчеты – результат правильных установок. Манипуляции собеседником – защиты от манипуляции. Пассивный и активный виды защиты.

44. Технологии убеждающего воздействия в процессе переговоров

Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дис-

танцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии. Манипулятивные техники в переговорах – суть манипуляций, техники распознавания манипуляций и противодействия манипуляциям.

45. Типовая структура системы массового обслуживания

Поток заявок, время и дисциплина обслуживания, очередь, эффективность системы. Поток событий. Виды потоков. Поток Пальма. Потоки Эрланга

46. Урегулирование просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита

Прогнозирование появления проблемных кредитов на ранней стадии для оперативного реагирования на ситуацию. Анализ причин возникновения просроченной задолженности по потребительским кредитам для разработки совместно с заемщиками мер по ее уменьшению и погашению. Проведение реструктуризации просроченной задолженности по потребительскому кредиту и разъяснение заемщику условий ее проведения. Подготовка информации о наличии проблемной задолженности по договорам потребительского кредита. Формирование плана мероприятий по работе с заемщиками, допустившими просроченную задолженность по потребительскому кредиту. Передача кредитных досье по договорам потребительского кредита в подразделение банка, занимающиеся принудительным взысканием проблемной задолженности. Мониторинг и анализ показателей качества и эффективности истребования просроченной и проблемной задолженности по потребительским кредитам.

47. Финансовый план предприятия сферы услуг

Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия сферы услуг.

48. Характеристика, классификация и источники чрезвычайных ситуаций

Характер и причины возникновения ЧС. Общие сведения о ЧС. Основные понятия и классификация ЧС. Критерии, определяющие ЧС. Потенциально опасные объекты. Радиационно опасные объекты, химически опасные объекты, пожаро-взрывоопасные объекты, гидродинамические опасные объекты. Оружие массового поражения (ядерное, химическое, бактериологическое). Современные обычные средства поражения. Основные параметры поражающих факторов источников ЧС (ударная волна, световое излучение, проникающая радиация, электромагнитный импульс, радиоактивное заражение местности, химическое заражение) и их негативное действие на жизнь и здоровье людей, с.-х животных и растений, объекты экономики и окружающую среду. Основные угрозы безопасности людей и природной среде. Вооруженных конфликты и войны, психоинформационные опасности

49. Этапы процесса потребительского кредитования

Кредитный процесс, его этапы. Характеристика этапов кредитования физических лиц. Анализ документов, необходимых для идентификации заемщика, включая проверку их подлинности и действительности, фиксирование сведений в соответствии с требованиями идентификации. Анализ кредитоспособности

клиента - физического лица с учетом влияния реалистичных сценариев изменения процентных ставок и курсов иностранных валют на размер будущих платежей заемщика и в соответствии с утвержденными в банке процедурами оценки кредитоспособности заемщика. Определение порядка погашения потребительского кредита, составление предварительного графика платежей с учетом финансовых возможностей потенциального заемщика. Подготовка заключения о целесообразности выдачи потребительского кредита. Подготовка и направление в бюро кредитных историй необходимой информации о принятом по кредитной заявке решении.

50. Этические вопросы саморегуляции

Психические средства саморегуляции (чувственные конкретные образы, представления, понятия). Значение саморегуляции в человеческой жизни. Этические принципы в области саморегуляции. Особенности саморегуляции инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Роль саморегуляции в межличностных отношениях. «Я» глазами других. Межличностная обратная связь. Трудные (стрессовые) психические состояния как объект саморегуляции.

Примерные ситуационные задания

Ситуационное задание 1 (ОПК-5, ПК-9)

Предприятие сферы услуг предполагает приобрести новое технологическое оборудование стоимостью 52 млн. руб. Срок эксплуатации – пять лет; амортизационные отчисления на оборудование производятся по методу прямой линейной амортизации в размере 18 %. Выручка от оказанных услуг с использованием данного оборудования, должна составить: 21000 тыс. руб., 22820 тыс. руб., 25200 тыс. руб., 21200 тыс. руб. Текущие расходы по годам в первый год эксплуатации составят 10500 тыс. руб. Ежегодно они увеличиваются на 4,5 %. Ставки налога на прибыль составляет 20% и ставка дисконта – 15 %.

Рассчитайте поток денежных поступлений и показатель чистого приведенного дохода.

Ситуационное задание 2 (ОПК-5, ПК-9)

Намечается строительство комбината бытовых услуг. Инвестору предложены два варианта проекта строительства, данные о которых содержатся в таблице.

Показатель	Проект 1	Проект 2
Сметная стоимость строительства, млн. руб.	516	510
Вводимая в действие мощность, млн. условных услуг	8	8
Стоимость годового объема услуг, млн. руб.:	2380	2400
Налоги, млн. руб.	20	20
Себестоимость годового объема услуг, млн. руб.:	1980	2070
Амортизационные отчисления	60	50

Инвестор предъявил определенные требования к проекту. Он хотел, чтобы срок окупаемости проекта был бы в пределах трех лет, а норма прибыли по проекту составляла бы не менее 20 %.

Рассчитайте показатели экономической эффективности по каждому из вариантов строительства комбината бытовых услуг и по результатам анализа выберите лучший проект, обосновав свой выбор.

Ситуационное задание 3 (ОПК-5, ПК-9)

Акционерное общество «Мир услуг» приобретает оборудование стоимостью 350 млн. руб.

Анализ проекта показал, что он может быть профинансирован на 30 % за счет дополнительной эмиссии акций и на 70 % за счет заемного капитала, средняя ставка по кредиту 16 % годовых. Акционеры требуют доходность на уровне 20 %. Определить, какой должна быть прибыль и рентабельность проекта.

Ситуационное задание 4 (ОПК-5, ПК-9)

Определите точку безубыточности (порог рентабельности) и запас финансовой прочности предприятия сферы услуг при объеме производства 30 тыс. единиц услуг.

Показатели	Ед. измерения	Альтернативы объема оказания услуг в зависимости от объема услуг			
		I	II	III	IV
1. Объем оказанных услуг	тыс. ед.	11	30	60	80
2. Удельные переменные затраты	руб.	60	60	60	60
3. Удельные постоянные затраты	руб.				
4. Общая сумма затрат на оказание услуг	тыс. руб.				
5. Постоянные затраты	тыс. руб.	500	500	500	500
6. Переменные затраты	тыс. руб.				
7. Цена единицы оказанной услуги	руб.	80	80	80	80
8. Выручка	тыс. руб.				

Ситуационное задание 5 (ОПК-5, ПК-9)

Условие: примите решение об ассортиментной политике предприятия сферы услуг: а) методом полной себестоимости, б) методом маржинального дохода (валовой маржи)

Показатели	Ед. измерения	Перечень услуг				Всего
		I	II	III	IV	
Количество услуг	тыс. ед.	32	32	32	32	
Выручка	тыс. руб.	800	1200	1600	2000	
Переменные расходы	тыс. руб.	700	800	1100	1300	

Постоянные расходы	тыс. руб.					500
Маржинальный доход	тыс. руб.					
Финансовый результат	тыс. руб.					

Примечание: постоянные расходы разделить между видами оказываемых услуг пропорционально количеству оказанных услуг.

Каким методом предложим воспользоваться руководству предприятия для принятия решения об изменении ассортимента оказываемых услуг - методом полной себестоимости или методом маржинального дохода?

Ситуационное задание 6 (ОПК-2)

Два предприятия – поставщик продукции и ее потребитель – находятся в разных городах; банки и РКЦ, их обслуживающие, находятся также в разных городах. Предприятие-поставщик постоянно не выполняет условия договора.

Какую форму безналичных расчетов выгоднее применить? Обоснуйте ответ.

Ситуационное задание 7 (ОПК-5, ПК-9)

АО «Коммунальные системы» обратилось в банк за консультацией по вопросу целесообразности использования источников финансирования проекта. Процентная ставка по долгосрочным кредитам банков региона составляет в среднем 14 % годовых, ожидается снижение ставки до 11 % в связи со снижением ставки рефинансирования Банка России и конъюнктурой денежного рынка. Дивиденды по выпущенным акциям предприятия составляли в предыдущем году 195 руб. при номинальной стоимости акции 1 тыс.руб., планируется ежегодное повышение дивидендов на 2 %. Выпуск акций на предполагаемую сумму 180 млн.руб. для финансирования проекта сроком окупаемости 3 года сложнее по оформлению документов. Определите, что предпочтительнее для предприятия: дополнительный выпуск акций или оформление кредита в банке.

Ситуационное задание 8 (ОПК-2)

Расположите в правильной последовательности этапы осуществления расчетов по инкассо:

1. Банк поставщика пересылает полученные документы в банк покупателя;
2. Денежные средства, полученные от покупателя, переводятся в банк поставщика;
3. Отгрузив продукцию и оформив все необходимые документы, поставщик представляет их в обслуживающий его банк вместе с инкассовым поручением;
4. Банк покупателя передает полученные документы покупателю против платежа;
5. Банк поставщика зачисляет полученные суммы на расчетный счет поставщика.

Ситуационное задание 9 (ОПК-5, ПК-9)

Стоимость застрахованного объекта составляет 13700 тыс. руб., страховая сумма – 10000 тыс. руб., ущерб страхователя в результате повреждения объекта

– 3500 тыс. руб. Вычислите сумму страхового возмещения:

- 1) по системе пропорциональной ответственности;
- 2) по системе первого риска.

Ситуационное задание 10 (ОПК-5, ПК-9)

У клиента банка (юридического лица) имеются временно свободные денежные средства в размере 10 млн. руб. с 10 по 15 октября. Межбанковские ресурсы в такой же сумме и на такой же срок банк может привлечь по ставке 10 % годовых. Норма обязательных резервов по привлекаемым средствам, включая межбанковские ресурсы, – 5 %. Вычислите максимальную процентную ставку, которую может предложить банк клиенту по депозитному договору.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения компетенций, проверяемых на государственном экзамене

Процедура оценивания результатов освоения образовательной программы включает в себя оценку уровня сформированности универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций у студента при сдаче государственного экзамена.

Уровень сформированности компетенции (одной или нескольких) определяется по качеству ответов на вопросы экзаменационного билета и дополнительных вопросов членов государственной экзаменационной комиссии.

При сдаче государственного экзамена: профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач и других заданий.

Результаты государственного экзамена заносятся каждым членом государственной экзаменационной комиссии в лист экзаменатора. При обсуждении результатов государственного экзамена по каждому студенту заслушивается мнение всех членов государственной экзаменационной комиссии, коллегиально определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка.

Критерии оценок ответов выпускников на государственном экзамене

Оценка	Критерии
Отлично	Студент показывает высокий уровень компетентности, знания материала программы, учебной, периодической и монографической литературы, раскрывает основные понятия и проводит их анализ на основании позиций различных авторов. Студент показывает высокий уровень теоретических знаний по дисциплинам, включенным в итоговый государственный экзамен по направлению подготовки (специальности), и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению подготовки (специальности) законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы членов комиссии отвечает кратко, аргументировано, уве-
Хорошо	Студент показывает достаточный уровень компетентности, знания лекционного материала, учебной и методической литературы. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Студент показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы, задаваемые членами экзаменационной комиссии, не вызывают существенных затруднений.
Удовлетворительно	Студент показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Студент владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, привлекаются недостаточно веские аргументы. Затрудняется с ответами на поставленные комиссией вопросы, показывает недостаточно глубокие знания.
Неудовлетворительно	Студент показывает слабые знания лекционного материала, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные членами комиссии вопросы или затрудняется с ответом.

После окончания государственного экзамена, заполненные и подписанные членами государственной экзаменационной комиссии листы экзаменатора, сдаются секретарю государственной экзаменационной комиссии.

Обобщение результатов оценки государственного аттестационного испытания

Итоговая оценка прохождения государственного аттестационного испытания является комплексным показателем, отражающим освоение компетенций на основе подтвержденного уровня по каждому оценочному средству, ответы на вопросы членов ГЭК.

Итоговая оценка рассчитывается как среднее арифметическое оценок, определяющих уровень сформированности компетенций, выставленных каждым членом ГЭК по итогам прохождения итогового испытания каждым отдельным выпускником.

Оценочные листы составляются на каждого выпускника:

- для каждого члена ГЭК;
- сводный оценочный лист уровня сформированности компетенций.

По результатам оценок отдельных членов ГЭК формируется сводный оценочный лист. Оценочные листы хранятся в течение года после завершения итогового испытания.

Оценочный лист уровня сформированности компетенций отдельным
членом ГЭК

Оценочное средство	Компетенции	Уровень оценки
Ответы на вопросы экзаменационных билетов	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-11.1; ПК-11.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Ответы на вопросы членов ГЭК	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-11.1; ПК-11.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Средняя оценка уровня освоения компетенций	х	Рассчитывается как среднее арифметическое

Член ГЭК

Ф.И.О

Сводный оценочный лист уровня сформированности компетенций
(оценка выставляется по пятибалльной шкале)

Оценочное средство	Компетенции	Уровень освоения				
		Член ГЭК		Член ГЭК	Председатель	Итого
Ответы на вопросы экзаменационных билетов	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-11.1; ПК-11.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»				
Ответы на вопросы членов ГЭК	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-11.1; ПК-11.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»				Рассчитывается как среднее арифметическое по оценочному средству
Итоговая оценка уровня освоения компетенций						Рассчитывается как среднее арифметическое итогового результата по оценочным средствам

Председатель ГЭК _____ Ф.И.О

При необходимости определения уровня сформированности (У) по критериям: пороговый, продвинутый, высокий (превосходный), среднее значение вычисляется до десятых долей, перевести в проценты и определить уровень, используя приведенную таблицу.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций

Уровень	Значение показателя, %
пороговый	$50 \leq У < 75$
продвинутый	$75 \leq У < 90$
высокий (превосходный)	$90 \leq У \leq 100$

3. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3.1. Требования к выполнению выпускных квалификационных работ

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа является завершающим этапом в подготовке высококвалифицированных кадров для региона и страны. Тематика и содержание выпускной квалификационной работы должны соответствовать уровню компетенций, полученных выпускником в объеме дисциплин ОПОП бакалавра. Студент при защите выпускной квалификационной работы должен раскрыть свой потенциал и показать не только те знания, которые он получил в процессе обучения, но и знания, приобретенные им в процессе самостоятельной работы.

К выполнению бакалаврской работы допускаются студенты, завершившие полный курс обучения по основной профессиональной программе и успешно прошедшие все предшествующие аттестации, предусмотренные учебным планом, включая государственный экзамен по направлению подготовки.

Программа определяет принципы и требования к написанию выпускной квалификационной работы, обязательные для каждого студента. Они включают в себя единые требования к содержанию, структуре и объему выпускной квалификационной работы, определяют порядок выбора и утверждения темы выпускной квалификационной работы, организацию ее выполнения и защиты, критерии оценки выпускной квалификационной работы.

3.2. Цель выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы и требования, предъявляемые к ней

ФГОС ВО по направлениям подготовки 43.03.01 «Сервис» (квалификация (степень) «Бакалавр»), утвержденным Министерством образования и науки Российской Федерации, предусматривается выполнение выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

Выполнение выпускной квалификационной (бакалаврской) работы имеет своей целью систематизацию, закрепление и расширение полученных в вузе теоретических и практических знаний в области сервиса, а также определение степени подготовленности студентов к практической деятельности в условиях современной экономики.

Достижение данной цели обеспечивается развитием навыков применения полученных знаний при решении конкретных задач по выбранному направлению подготовки, совершенствованием навыков обобщать и критически оценивать теоретические положения, вырабатывать собственную точку зрения по вопросам сервиса.

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы студенты оттачивают умение делать выводы и разрабатывать конкретные предложения при решении выявленных проблемных вопросов, углубляют необходимые для практической деятельности навыки самостоятельной и исследовательской ра-

боты.

Выпускная квалификационная работа должна представлять собой законченную разработку актуальной экономической проблемы и обязательно включать в себя:

- теоретическую часть, где студент должен продемонстрировать знание основ экономической теории по разрабатываемой проблеме;
- практическую часть, в которой необходимо показать умение использовать методы ранее изученных учебных дисциплин для решения поставленных в работе задач.

Выпускная квалификационная работа должна содержать реферативную часть, отражающую общую профессиональную эрудицию автора, а также самостоятельную исследовательскую часть, выполненную индивидуально или в составе творческого коллектива по материалам, собранным или полученным самостоятельно обучающимся в период прохождения производственной практики. Темы выпускной квалификационной работы могут быть предложены кафедрами или самими обучающимися. В их основе могут быть материалы научно-исследовательских или научно-исследовательских работ кафедры, факультета, научных или хозяйственных организаций, учреждений.

Самостоятельная часть выпускной квалификационной работы должна быть законченным исследованием, свидетельствующим об уровне профессионально-специализированных компетенций автора.

К выпускной квалификационной работе предъявляются следующие основные требования согласно универсальным, общепрофессиональным и профессиональным компетенциям:

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);

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 кон-

фликтов;

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

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 самостоятельно осуществлять поиск и привлечение новых клиентов целевого сегмента на основе личных контактов и контактов из централизованной базы потенциальных клиентов.

ПК-2. Способен проводить аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента, в том числе информации, составляющей его особенности, по проведению предварительного и текущего мониторинга финансовых возможностей клиента для выбора оптимальных параметров приобретаемых им финансовых продуктов.

ПК-3. Способен организовывать и проводить презентации финансовых продуктов и услуг, переговоры с представителями кредитного учреждения, обсуждения условий сотрудничества, в том числе предусматривающие подписание соответствующих документов.

ПК-4. Способен обеспечивать взаимодействие с потенциальными потребителями финансовых услуг с целью выявления платежеспособного спроса, осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов, самостоятельно обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации.

ПК-5. Способен работать с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации, в том числе оценивать характер и содержание данных со-

общений.

ПК-6. Способен организовать и проводить деловые переговоры, встречи с клиентами.

ПК-7. Способен формировать, развивать и планомерно поддерживать долгосрочные отношения с клиентами, осуществляя эффективный выбор форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации.

ПК-8. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-9. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;

ПК-10. Способен проектировать процессы предоставления услуг;

ПК-11. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов;

ПК-12. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

Вместе с тем единые требования к работе не исключают, а предполагают творческий подход к разработке каждой темы. Оригинальность постановки и решения конкретных вопросов в соответствии с особенностями исследования являются одним из основных критериев оценки качества выпускной квалификационной работы.

Выполнение выпускной квалификационной работы включает следующие этапы:

1. выбор и закрепление темы выпускной квалификационной работы, оформление задания на выполнение бакалаврской работы;
2. подготовка рукописи выпускной квалификационной работы;
3. подготовка выпускной квалификационной работы к защите;
4. защита перед Государственной экзаменационной комиссией (ГЭК).

3.3. Выбор темы выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Тематика выпускных квалификационных работ разрабатывается выпускающей кафедрой, рассматривается на заседании кафедры и утверждается деканом факультета. Перечень тем выпускных квалификационных работ бакалавров ежегодно обновляется и доводится до студентов.

Выбор темы выпускной квалификационной работы имеет важное значение. Студенты выбирают тему самостоятельно в соответствии со своими научными интересами, с учетом возможностей сбора конкретного материала на базе практики.

При выборе темы выпускной квалификационной работы студент должен исходить из своих научных и практических интересов, учитывать возможности использования ранее проводимых им разработок данной проблемы. Практика показывает, что более качественные работы предъявляют студенты, которые

разрабатывают эти проблемы в курсовых работах, выступлениях, докладах и к моменту написания выпускной квалификационной работы имеют накопленный материал.

В отдельных случаях студент может самостоятельно предложить тему, не включенную в примерную тематику, или несколько изменить ее название, обосновав при этом важность и целесообразность ее разработки и написав соответствующее заявление.

Закрепление темы производится на основе заявления на имя заведующего выпускающей кафедры (прил. 1), в котором излагается просьба закрепить за ним избранную тему. На основании заявления студентов издается приказ университета о закреплении тем выпускных квалификационных работ.

В соответствии с темой выпускной квалификационной работы студенту выдается задание. В нем указываются цель, название разделов работы, тема углубленной проработки, перечень таблиц и графических материалов.

Для руководства выпускной квалификационной (бакалаврской) работой назначается научный руководитель из числа преподавателей, при необходимости для научного руководства могут привлекаться работники научно-исследовательских учреждений, высококвалифицированные специалисты финансовых, налоговых, казначейских органов, а также предприятий и организаций, имеющие достаточную теоретическую подготовку и богатый опыт практической работы. Руководитель выпускной квалификационной работы осуществляет методическое руководство его подготовкой. Он помогает студенту в организации процесса написания работы, составляет задание для подготовки выпускной квалификационной работы, оказывает методическую и консультационную помощь при составлении плана, источников литературы, подборе статистического и практического материала, контролирует полноту и содержание материала глав, дает отзыв на выпускную квалификационную работу, готовит студента к защите. Научный руководитель утверждается приказом университета одновременно с закреплением тем выпускных квалификационных работ за исполнителями.

Научный руководитель:

- формулирует тему бакалаврской работы;
- выдает задание на бакалаврскую работу;
- составляет совместно со студентом календарный план подготовки ВКР и контролирует его выполнение;
- консультирует студента, оказывает ему помощь на всех этапах выполнения ВКР;
- готовит для ГЭК письменный отзыв по итогам выполнения ВКР (по установленной форме).

3.4. Порядок написания, структура и содержание выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Бакалаврская работа представляет собой самостоятельное и логически за-

вершенное исследование небольшого объема или решение частной задачи, отвечающей тематике направления. Главным содержанием бакалаврской работы может стать реферативный обзор по научным публикациям. В обзоре должны быть подробно рассмотрены и квалифицированно проанализированы новые технологии и устройства или научно-технические достижения, актуальные для областей, тематически связанных с направлением подготовки. Бакалаврские работы могут быть основаны на обобщении результатов курсовых работ и проектов, выполненных студентом на завершающем этапе теоретического обучения.

Структура выпускной квалификационной работы включает:

1. титульный лист (прил. 5);
2. задание на выпускную квалификационную работу (прил. 4);
3. содержание;
4. введение;
5. основную часть, как правило, состоящую из 2-3-х глав;
6. заключение;
7. список использованных источников;
8. приложения.

Объем ВКР бакалавра должен быть в пределах 60-70 страниц печатного текста. Указанный объем относится к текстовой части работы. Список использованных источников и приложения к работе в этом объеме не учитываются.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, четко определяется цель и формируются конкретные задачи исследования, отражается степень изученности в литературе исследуемых вопросов, указываются объект и предмет выпускной квалификационной работы, перечисляются использованные основные материалы, приемы и методы исследования, в том числе экономико-математические методы, дается краткая характеристика работы.

Введение целесообразно откорректировать после выполнения основной части работы, так как в данном процессе написания выпускной квалификационной работы более точно и ясно определяется актуальность темы, цели и задачи исследования. По объему введение не превышает 2-3 стр. (здесь и далее указываются страницы машинописного текста, шрифт TimesNewRoman, кегль 14 пунктов, полуторный интервал).

Основная часть работы включает главы, подразделяемые на параграфы, последовательно и логично раскрывающие содержание исследования. Оно зависит от исследуемой проблемы и круга рассматриваемых вопросов. Основная часть отражает теоретическое обоснование и состояние изучаемой проблемы, практические расчеты, финансовый (экономический) анализ исследуемого объекта и расчет эффективности предлагаемых студентом мероприятий, а также основные результаты выполненной работы.

Выпускная квалификационная работа бакалавра содержит две главы. Первая глава носит общетеоретический (методологический) характер. В ней на основе изучения работ отечественных и зарубежных авторов излагается социально-экономическая сущность исследуемой проблемы, рассматриваются раз-

личные подходы к ее решению, дается их оценка, излагаются и обосновываются собственные позиции студента. Эта глава служит теоретическим обоснованием будущих разработок, так как дает возможность выбрать определенную методологию и методику проведения качественного и количественного анализа состояния организации в конкретных условиях.

Вторая глава носит аналитический характер. В ней дается организационно-экономическая характеристика предприятия, на материалах которого выполняется работа, и проводится глубокий анализ изучаемой проблемы с использованием различных методов исследования, включая экономико-математические. При этом студент не ограничивается констатацией фактов, а выявляет тенденции развития предприятия, вскрывает недостатки и причины, их обусловившие, намечает пути их возможного устранения. От полноты и качества ее выполнения непосредственно зависят глубина и обоснованность предлагаемых мероприятий.

В выпускных квалификационных работах, объектом исследования которых является деятельность коммерческих банков, во второй главе даются общая характеристика коммерческого банка, его специализация, состав клиентуры, виды банковских операций и услуг; анализ состояния собственных средств и обязательств; оценка динамики и структуры доходов и расходов, прибыли, рентабельности кредитных операций и других видов банковских услуг. В последнем параграфе рассматриваются варианты оптимального решения исследуемой проблемы.

Материалы второй главы являются логическим продолжением первой (теоретической) главы и отражают взаимосвязь практики и теории.

В заключении логически последовательно излагаются теоретические и практические выводы и предложения, к которым пришел студент в результате исследования. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок. Пишутся они тезисно (по пунктам) и должны отражать основные выводы по теории вопроса, по проведенному анализу и всем предлагаемым направлениям решения проблемы с оценкой их эффективности по конкретному объекту исследования (примерный объем 2-3 стр.).

Список использованных источников заканчивает изложение текста работы. В него включают только те издания, которые действительно были изучены и использованы в процессе подготовки работы: законодательные документы, нормативные акты, монографии, статьи из периодической печати и т.д. Список использованных источников должен включать наименования по нормативно-правовой базе, по другим источникам и оформлен согласно предъявляемым требованиям (прил. 9). Использованные в работе источники включаются в список в следующей последовательности:

1. нормативно-правовые (законодательные акты) (с учетом их иерархии);
2. научные источники, учебные пособия (учебники, монографии, публикации в периодических изданиях в алфавитном порядке, в т.ч.

иностранные);

3. интернет-источники.

Необходимым условием является наличие в списке использованных источников актуальных публикаций (год издания которых не превышает 3 лет).

Приложения включаются в случае наличия вспомогательного материала к основному содержанию работы, подтверждающего отдельные положения, выводы, предложения. К ним относятся финансовая отчетность исследуемого объекта, промежуточные расчеты, таблицы дополнительных цифровых данных, формулы, расчеты, результаты решений задачи на компьютере, заполненные формы отчетности и другие документы.

В процессе подготовки работы студент периодически, в установленные сроки консультируется с научным руководителем от кафедры. При необходимости может получить консультацию от преподавателей других кафедр, специалистов, обладающих высоким профессионализмом в области исследуемого вопроса. В этих случаях студенту оказывается содействие со стороны непосредственных руководителей работы.

Написанные рабочие главы работы в установленные сроки представляются научному руководителю, которые с его письменными замечаниями своевременно возвращаются студенту на доработку.

Графический материал является обязательной частью выпускной квалификационной (бакалаврской) работы. Он должен быть органически связан с содержанием работы и в наглядной форме иллюстрировать ее основные положения. Типовыми графическими материалами являются схемы динамики основных экономических показателей, диаграммы и таблицы, характеризующие результаты анализа хозяйственной деятельности предприятия, экономико-математические модели. Наиболее рациональным является последовательное (по ходу изложения) размещение иллюстративного материала. Количество иллюстраций зависит от темы бакалаврской работы, однако, надо учитывать их достаточность, целесообразность и значимость для раскрытия выбранной темы исследования.

3.5. Оформление выпускной квалификационной работы

Выпускные квалификационные работы представляются на кафедру в бумажном варианте, набранном на компьютере шрифтом 14 «TimesNewRoman» через полуторный интервал. **К бумажному варианту обязательно прилагается электронный вариант.**

Текст работы распечатывается на одной стороне листа формата А4 с соблюдением следующих размеров полей: слева – 30 мм, справа – 15 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25 см.

Текст работы делится на главы, внутри глав на параграфы (2-3 параграфа). Названия глав и параграфов печатаются строчными буквами, кроме первой прописной и выделяются жирным. Главы и параграфы нумеруются арабскими цифрами, после номера ставится точка. Номер соответствующих глав и параграфов ставится в начале заголовка. Слова в заголовках не переносятся. Приложения нумеруются.

Заголовок параграфа не отделяется от заголовка главы. Текст работы от заголовка параграфа отделяется одним 1,5 интервалом

Каждая глава начинается с нового листа. Один параграф от другого отделяется тремя 1,5 интервалами (прил. 8).

Все страницы работы нумеруются арабскими цифрами без пропусков и повторений. Порядковый номер страницы проставляется посередине нижнего поля. Первой страницей считается титульный лист. Номера страниц проставляются с первой страницы введения. Последней страницей нумеруется последний лист списка использованных источников. Приложения не нумеруются.

Таблицы размещают после первого упоминания о них в тексте. Они набираются шрифтом 12 «TimesNewRoman» через 1,0 интервал. Нумерация таблиц сплошная по всей работе, либо по главам. Их нумеруют арабскими цифрами. Над таблицей слева помещается слово «Таблица» с порядковым номером, например: «Таблица 1». Заголовок таблицы помещается за словом «Таблица» по ширине, начинается с прописной буквы и после окончания точка не ставится. Подчеркивать и выделять жирным шрифтом заголовок не следует.

Столбцы в таблицах не нумеруются в том случае, если таблица не разбивается. При переносе таблицы на следующую страницу столбцы нумеруются и повторяются. Над продолжением таблицы справа помещается слово «Продолжение» и номер таблицы, например «Продолжение таблицы 1».

На все таблицы в тексте должны быть ссылки. Если все абсолютные и относительные величины, приведенные в таблице, выражены в одних и тех же единицах, то обозначения единицы измерения помещают над таблицей в круглых скобках. Обозначения единицы абсолютной или относительной величины, общей для всех данных в строке или графе, вписывают в соответствующей строке или графе. В таблице отдельно графу «номер по порядку» не выделяют. Все показатели нумеруются по порядку в графе «Показатели». Во всех случаях обязателен анализ таблиц. В таблицах и в тексте слово «год» пишут в сокращенном виде «г.», например «в 2012 г.».

Рисунки располагаются в тексте после первой ссылки на них. Номер и название помещаются под иллюстрацией, например «рис. 1». Нумерация рисунков сплошная по всей работе.

Формулы и уравнения пишутся по центру и нумеруются. Пояснения значений символов приводятся непосредственно под формулой в той последовательности, в какой они даны в формуле. Пояснения начинают со слова «где», например:

$$ГЭ = \frac{PP}{ОД} \cdot \frac{БК}{i} \cdot n \cdot t \quad (1)$$

где $ГЭ$ – показатель грант-элемента, характеризующий размер отклонений стоимости конкретного финансового кредита на условиях, предложенных коммерческим банком, от среднерыночной стоимости аналогичных кредитных инструментов, в процентах;

PP – сумма уплачиваемого процента в конкретном интервале (n) кредитного периода;

$ОД$ – сумма амортизируемого основного долга в конкретном интервале (n) кредитного периода;

$БК$ – общая сумма банковского кредита, привлекаемого предприятием;

i – средняя ставка процента за кредит, сложившаяся на финансовом рынке по аналогичным кредитным инструментам, выраженная десятичной дробью;

n – кредитного периода, по которому осуществляется платеж средств коммерческому банку;

t – общая продолжительность кредитного периода, выраженная числом входящих в него интервалов.

Приложения располагаются в порядке упоминания их в тексте. Они состоят их таблиц, форм отчетности, схем большого формата. Каждое приложение имеет заголовок, начинается с новой страницы и нумеруются, например: «Приложение 5».

Список использованных источников включает в себя перечень литературы и других источников, использованных при выполнении выпускной квалификационной работы. Каждый источник дается строго в соответствии с его наименованием, с указанием места издания, издательства, года издания и количества страниц (прил. 9).

Ссылки на использованные источники следует указывать в тексте работы порядковым номером по списку использованных источников, выделенным в квадратные скобки с указанием номера страницы. Например: [5, с. 121-123]

Подпись и дата завершения работы ставятся на последнем листе заключения.

3.6. Подготовка и защита выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Оформленная выпускная квалификационная (бакалаврская) работа, включающая задание на выполнение выпускной квалификационной работы и

подписанная автором, представляется руководителю не позднее чем за 3 недели до защиты. После просмотра и одобрения работы руководитель подписывает ее и вместе со своим письменным отзывом (прил. 6) представляет заведующему кафедрой за две недели до защиты (в сроки указанные заведующей кафедрой для очной и заочной форм обучения). Выпускная квалификационная работа, допущенная выпускающей кафедрой к защите, о чем заведующий кафедрой заверяет своей подписью, направляется на рецензию. В рецензии дается оценка выполненной работы по пятибалльной системе. Содержание рецензии должно давать действительные обоснования для той или иной оценки (прил. 7).

В качестве рецензентов привлекаются высококвалифицированные специалисты организаций и предприятий, кредитных учреждений, различных научных учреждений, преподаватели учебных заведений (за исключением преподавателей кафедры, где выполнена выпускная квалификационная работа). После рецензии не разрешается вносить в выпускную квалификационную работу никакие дополнения и изменения.

Выпускные квалификационные работы остаются до защиты на кафедре и направляются в Государственную экзаменационную комиссию (ГЭК) в день защиты студента.

Обязательным является использование в качестве иллюстраций к докладу раздаточного материала и компьютерных презентаций (PowerPoint).

Раздаточный материал включает таблицы, схемы, графики, иллюстрирующие доклад студента во время его защиты.

Раздаточный материал оформляется на листах формата А4 и брошюруется. Количество экземпляров определяется числом членов Государственной экзаменационной комиссии.

3.7. Примерный порядок защита выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Защита выпускной квалификационной (бакалаврской) работы проводится на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). Для изложения содержания выпускной квалификационной работы студент готовит доклад, рассчитанный на выступление в течение 7-10 минут. Как правило, он строится в той же последовательности, в какой выполнена работа. Однако основную часть выступления должны составлять конструктивные разработки, конкретные предложения автора. Более полное обоснование дается тем предложениям, которые рекомендуются для внедрения в практику.

После доклада присутствующие члены ГЭК задают студенту вопросы, на которые он дает краткие, четко аргументированные ответы. Затем зачитываются отзывы руководителя и рецензия на работу, с которыми студент знакомится не менее чем за неделю до защиты. При защите желательно присутствие руководителя и рецензента. Студент отвечает на замечания рецензента.

3.8. Фонд оценочных средств защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

3.8.1. Планируемые результаты освоения компетенций в результате освоения образовательной программы

Компетенция	Категория		
	знает	умеет	имеет навыки
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	-методику анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие	- анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	- грамотно, логично, аргументированно формулировки собственных суждений и оценки; -навыками определения и оценки последствий возможных решений задачи
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	- способы решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	-формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	- решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время; - навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта
УК-4. Способен осуществлять де-	- стили делового общения, вер-	- выбирать на государственном и ино-	- использования ин-

ловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	бальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	странном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	муникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; - навыками ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	- культурные особенности и традиции различных социальных групп; - историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	- недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	- поиска необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; - взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления

			социальной интеграции
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	- свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	- применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	- реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - навыками критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата;
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	-уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	- поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	- применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспе-	-способы обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - проблемы, связанные с нарушениями техники	- обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем	- участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

чения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	безопасности на рабочем месте; - действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты;	
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	- основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности	- обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей	- применения экономических инструментов
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	- действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции	- предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности	- формирования нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействует им в своей профессиональной деятельности
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	- цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий	- определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений)	- использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса; - осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сер-

	(подразделений) предприятий сферы сервиса	предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	виса
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	-основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	- организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	- обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	- основные методы продаж услуг, в том числе онлайн	- осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	- продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	- основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	- экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	- расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности; - навыками экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности	-нормативно-правовую документацию для деятельности в	- осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для дея-	- обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями

нормативные правовые акты в сфере сервиса	избранной сфере профессиональной области; - законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	тельности в избранной сфере профессиональной области; - обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	- требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	- обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	- соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
ОПК-8. Способен принимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	- современные информационные технологии, используемые в профессиональной деятельности	- осуществлять выбор необходимых информационных технологий для решения профессиональных задач	- применения на практике информационные технологии для решения практических задач в профессиональной деятельности
ПК-1 Способен самостоятельно осуществлять поиск и привлечение новых клиентов целевого сегмента на основе личных контактов и контактов из централизованной базы потенциальных клиентов	- приемы и способы поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	- применять на практике приемы и способы поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	- поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента
ПК-2 Способен проводить аналитическую и исследовательскую ра-	- источники, порядок, методику проведения аналитической и ис-	- использовать необходимые источники и проводить аналитическую и исследова-	- проведения работы по получению необходимой информации об основных показа-

боту по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента, в том числе информации, составляющей его особенности, по проведению предварительного и текущего мониторинга финансовых возможностей клиента для выбора оптимальных параметров приобретаемых им финансовых продуктов	следовательской работы по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	тельную работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	телях финансовой ситуации клиента
ПК-3. Способен организовывать и проводить презентации финансовых продуктов и услуг, переговоры с представителями кредитного учреждения, обсуждения условий сотрудничества, в том числе предусматривающие подписание соответствующих документов	- методику разработки и проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	- готовить и проводить презентации финансовых продуктов и услуг	- проведения презентаций финансовых продуктов и услуг
ПК-4. Способен обеспечивать взаимодействие с потенциальными потребителями финансовых услуг с целью выявления платежеспособного спроса, осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов, само-	- теоретические основы операционного и информационного обслуживания клиентов; - методы, приемы, методики выявления платежеспособного спроса, кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой	- организовывать и осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов; - проводить оценку действующих CRM-систем, платежеспособного спроса и кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях не-	экспертизы и диагностики CRM-систем

стоятельно обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	обходимости регулирования конфликтной ситуации	
ПК-5 Способен работать с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации, в том числе оценивать характер и содержание данных сообщений	- теорию и практику работы с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации;	- работать с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации;	- работы с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации.
ПК-6 Способен организовать и проводить деловые переговоры, встречи с клиентами	- теорию и практику приемов проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	- владеть приемами проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	- проведения деловых переговоров и встреч с клиентами
ПК-7. Способен формировать, развивать и планомерно поддерживать долгосрочные отношения с клиентами, осуществляя эффективный выбор форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации	- основы формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами	- обеспечивать поддерживать долгосрочные отношения с клиентами	- формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами.
ПК-8. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требова-	- клиентоориентированные технологии сервиса	- разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы	- применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности

ний потребителя		клиентских отноше- ний	
ПК-9. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	-приемы и методы управления проектами	- применять методы управления проектами	- управления проектами; -участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-10. Способен проектировать процессы предоставления услуг	- этапы проектирования процессов предоставления услуг	- оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	- применения методов проектирования процесса предоставления услуг
ПК-11. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов	- методы диагностики объектов сервиса	- проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	- проведения экспертизы объектов сервиса
ПК-12. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	- организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	- использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	- использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений

3.8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания подробно представлены в приложении 2.

3.8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения компетенций, проверяемых в ходе защиты выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Задание для выпускной квалификационной работы обучающегося

Наименование глав и параграфов выпускной квалификационной работы
Введение
1 Теоретические основы банковского обслуживания физических лиц
1.1 Субъекты и направления банковского обслуживания физических лиц
1.2 Стратегии банков по разработке новых продуктов для вкладчиков
2 Оценка банковского обслуживания физических лиц АО «Россельхозбанк»
2.1 Экономическая характеристика деятельности АО «Россельхозбанк»
2.2. Оценка эффективности и качества обслуживания физических лиц АО «Россельхозбанк»
3. Направления совершенствования банковского обслуживания физических лиц
3.1 Перспективные направления развития банковского обслуживания физических лиц
3.2 Совершенствование банковского обслуживания физических лиц в АО «Россельхозбанк»
Заключение
Список использованных источников

Вопросы для подготовки к защите выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

1. Перечислите задачи, поставленные в выпускной квалификационной работе
2. Назовите источники информации для написания выпускной квалификационной работы
3. Перечислите используемые методы исследования.
4. Перечислите состав аналитического материала, послуживший основой для оценки предлагаемых изменений.
5. Какие типовые методики расчета экономических показателей использовались при решении задач практики?
6. Перечислите методики расчета социально-экономических показателей деятельности экономического субъекта (отрасли, региона, экономики в целом).
7. Какие пути совершенствования, прогнозы предложены в работе?
8. Приведите примеры нестандартных ситуаций, которые могут возникать в профессиональной деятельности.
9. Перечислите основные типы и виды управленческих решений.
10. На основании каких учредительных документов функционирует организация?
11. В чем заключается анализ деятельности исследуемого объекта?
12. Какой опыт, полученный в ходе выполнения выпускной квалификационной работы, могли бы Вы использовать в преподавании экономических дисциплин в образовательных учреждениях различного уровня?
13. Может ли опыт, полученный в ходе выполнения выпускной квалификационной работы, помочь разработать учебно-методическое обеспечение

экономических дисциплин?

14. Использовались средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни сотрудников в объекте исследования?

15. Оценивали Вы риски чрезвычайных ситуаций, какие могли бы выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности.

Доклад на защиту ВКР

При подготовке к защите выпускной квалификационной работы обучающийся готовит доклад, иллюстрационный материал (таблицы, графики, диаграммы) для членов комиссии. Представленный материал должен раскрывать содержание исследования, иметь достаточную информацию для оценки членами ГЭК результатов ВКР.

Доклад должен содержать информацию:

- о результатах исследования в области изученности проблемы (теоретическая часть работы), обоснование актуальности выбранной темы;
- цель исследования, поставленные и решенные задачи;
- о фактическом состоянии объекта исследования;
- результаты исследования в виде рекомендаций, перечня мероприятий и т.п.

Иллюстрационный материал должен отражать содержание работы и быть логически связан с текстом доклада.

Содержание доклада и иллюстрационного материала согласовывается с научным руководителем. Продолжительность доклада 7-10 минут.

Портфолио

Основные разделы:

1. Образовательная деятельность: включает сведения о результатах обучения (средний балл), прохождения практик, защиты курсовых работ, темы курсовых работ;
2. Научно-исследовательская деятельность: участие в научно-исследовательских, научно-практических конференциях, семинарах, конкурсах, олимпиадах, публикации, участие в СНО;
3. Общественная деятельность: участие в творческой деятельности, спортивных, военно-патриотических мероприятиях, волонтерском движении.

Оценка качества ВКР рецензентом

(примерные показатели, оцениваемые рецензентом по пятибалльной шкале)

1. Обоснована значимость выбранной темы исследования.

2. Профессиональная проблема решена в соответствии с нормативно-правовыми документами, регламентирующими профессиональную деятельность.
3. Обоснована собственная профессиональная позиция.
4. Работа оформлена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к ВКР
5. Обоснована практическая (теоретическая) значимость.
6. Осуществлен сравнительный анализ различных точек зрения на изучаемую тему.
7. Установлена связь между теоретическими и практическими результатами и их соответствие с целями, задачами, гипотезой исследования.
8. Степень комплексности работы, применения в ней знаний междисциплинарного характера.
9. Использование различных технологий, в том числе инновационных в процессе исследования.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения компетенций, проверяемых на защите выпускной квалификационной работы

Оценка выпускной квалификационной работы

После окончания публичной защиты, члены государственной экзаменационной комиссии, на коллегиальной основе, выводят общую оценку по пятибалльной системе с учетом соответствия содержания ВКР заявленной теме, глубины ее раскрытия, соответствия оформления принятым стандартам, проявленной во время защиты способности студента демонстрировать собственное видение проблемы и умение мотивированно его отстоять, владения теоретическим материалом, способности грамотно его излагать и аргументированно отвечать на поставленные вопросы.

При неудовлетворительной оценке выпускная квалификационная работа не засчитывается и диплом об окончании вуза не выдается.

На открытом заседании в день защиты председатель ГЭК объявляет принятое решение об оценке работ и о присуждении квалификации выпускникам, успешно окончившим вуз.

Отметки о сдаче и допуске к защите выпускной квалификационной работы, оценка работы, данная ГЭК, постановление ГЭК о присвоении квалификации выпускнику оформляется в зачетной книжке секретарем ГЭК и подтверждается подписями председателя и членов ГЭК.

Критерии оценки выпускных квалификационных работ

Оценка	Критерии
Отлично (выполнены все пункты)	В работе раскрывается заявленная тема, решены поставленные задачи. Теоретическая и практическая часть работы органически взаимосвязаны. В работе на основе изучения источников дается самостоятельный анализ фактического материала. В работе делаются самостоятельные выводы, выпускник демонстрирует свободное владение материалом, уверенно отвечает на основную часть вопросов. Работа представлена своевременно, с развернутыми отзывами и сопроводительными документами.
Хорошо (выполнены все пункты)	Содержание работы недостаточно раскрывает заявленную тему, не все поставленные задачи решены. Теоретическая и практическая часть работы недостаточно связаны между собой. Выпускник владеет материалом, но не на все вопросы дает удовлетворительные ответы. Недостаточная самостоятельность при анализе фактического материала и источников. Работа представлена своевременно, с развернутыми отзывами и сопроводительными документами.
Удовлетворительно (выполнены 3 и более пунктов)	Содержание работы плохо раскрывает заявленную тему, предъявленное решение поставленных задач не является удовлетворительным (вызывает массу возражений и вопросов без ответов). Слабая источниковая база. Отсутствует самостоятельный анализ литературы и фактического материала. Слабое знание теоретических подходов к решению проблемы и работ ведущих ученых в данной области. Неуверенная защита работы, ответы на вопросы не воспринимаются членами ГЭК как удовлетворительные. Работа представлена с нарушением срока предоставления выпускных квалификационных работ, имеются существенные замечания к содержанию.
Неудовлетворительно (выполнен хотя бы один из пунктов)	Работа представлена с нарушением срока предоставления выпускных квалификационных работ, имеются существенные замечания к содержанию. Отсутствует рецензия на выпускную квалификационную работу. Работа не соответствует требованиям Выпускник не может привести подтверждение теоретическим положениям. Выпускник не знает источников по теме работы или не может их охарактеризовать. Студент на защите не может аргументировать выводы, не отвечает на вопросы. В работе отсутствуют самостоятельные разработки, решения и выводы. В работе обнаружены большие куски заимствованного текста без указания его авторов.

Выпускные квалификационные работы вместе с отзывом, рецензией передаются секретарем ГЭК на кафедру, где они регистрируются в специальном журнале, после чего сдаются на хранение в архив университета. В специальном журнале указывается год, порядковый номер, название темы, фамилии студентов-выпускников и руководителя.

По заявкам кафедр выпускные квалификационные (бакалаврские) работы могут быть переданы им из архива во временное пользование для практического применения.

Выдача выпускных квалификационных (бакалаврских) работ во временное пользование осуществляется по распоряжению ректора. Запросы хранятся в архиве. По истечении срока, на который были представлены работы, кафедра обязана возвратить их.

Оценка доклада по результатам работы

Важной составляющей защиты ВКР является доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление в виде представления полученных результатов по ВКР. Показывает умение раскрыть суть исследуемой проблемы. Для оценки доклада и ответов на вопросы используется следующий шаблон.

Оценка доклада по результатам ВКР

Уровни освоения компетенций			
Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Доклад не соответствует содержанию ВКР. Из доклада видно, что работа не закончена, не оригинальна, имеются грубые ошибки при формулировании задач исследования, выборе методов. Работа фрагментирована, отсутствует взаимосвязь отдельных ее составляющих. Полностью отсутствует владение терминологией.	Доклад соответствует содержанию ВКР. Из доклада видно, что имеется минимальный необходимый материал. Имеются ошибки в представленном материале. Обнаруживается плохое владение специфичной терминологией.	Доклад соответствует содержанию ВКР. Обнаруживается наличие необходимого материала, интеграция элементов работы. Содержание работы в целом соответствует цели, задачам, что нашло отражение в докладе. Владеет профессиональной терминологией.	Доклад соответствует содержанию ВКР. Продемонстрировано уверенное владение материалом, правильная и гармоничная интеграция элементов работы. Видно, что работа последовательна, целостна, креативна, имеет законченный вид, имеет практическое применение, присутствует наличие элементов научных исследований. Адекватное владение терминологией.

Оценка ответов на вопросы членов ГЭК

В процессе ответов на вопросы членов ГЭК по результатам ВКР обучающийся должен подтвердить готовность решать профессиональные задачи по видам деятельности, на которые ориентирована образовательная про-

грамма. Вопросы задаются в рамках проведенного исследования.

Ответы оцениваются членами комиссии.

Общая оценка выставляется в зависимости от доли правильных ответов в общем количестве заданных вопросов в соответствии с регламентом защиты ВКР, но не более 6 вопросов:

Доля правильных ответов до 30 % – «неудовлетворительно».

Доля правильных ответов от 31 % до 60 % – «удовлетворительно».

Доля правильных ответов от 61 % до 85 % – «хорошо».

Доля правильных ответов от 86 % до 100 % – «отлично».

Оценка портфолио

Портфолио – целевая подборка работ выпускника, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах, а также другие достижения в области науки, творчества, общественной жизни. Позволяет оценивать достижения в самообразовании развитии личности и показывает конкретные способности применения знаний и умений и демонстрирует уровень их владения.

Оценка портфолио выпускника

Слабый уровень (неудовлетворительно)	Средний уровень (удовлетворительно)	Высокий (хорошо)	Самый высокий уровень (отлично)
Портфолио не представлено	Полностью представлены документы по блоку «Образовательная деятельность», по которому можно судить о минимальном уровне сформированности компетенций. Отсутствуют материалы из остальных блоков портфолио.	В портфолио полностью представлены материалы по блоку «Образовательная деятельность», по которому можно судить о высоком уровне сформированности компетенций. Представлены документы о достижениях либо в области науки, либо творчества, общественной жизни	Характеризуется всесторонностью в отражении материалов трех блоков и высоким уровнем по всем критериям оценки. Сохранение портфолио свидетельствует о больших приложенных усилиях и очевидном прогрессе обучающегося.

Обобщение результатов оценки государственного аттестационного испытания

Итоговая оценка прохождения государственного аттестационного испытания является комплексным показателем, отражающим освоение компетенций на основе подтвержденного уровня по каждому оценочному средству (ВКР и доклад по результатам), ответы на вопросы членов ГЭК, портфолио, рецензия.

Итоговая оценка рассчитывается как среднее арифметическое оценок, определяющих уровень сформированности компетенций, выставленных каждым членом ГЭК по итогам прохождения итогового испытания каждым отдельным выпускником.

Оценочные листы составляются на каждого выпускника:

- для каждого члена ГЭК;

- сводный оценочный лист уровня сформированности компетенций.

По результатам оценок отдельных членов ГЭК формируется сводный оценочный лист. Оценочные листы хранятся в течение года после завершения итогового испытания.

Оценочный лист уровня сформированности компетенций отдельным членом ГЭК

Оценочное средство	Компетенции	Уровень оценки
ВКР	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-6.1; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-8.3; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-10.1; ПК-10.2; ПК-10.3; ПК-11.1; ПК-11.2; ПК-12.1; ПК-12.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Доклад по результатам ВКР	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-6.1; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-8.3; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-10.1; ПК-10.2; ПК-10.3; ПК-11.1; ПК-11.2; ПК-12.1; ПК-12.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Ответы на вопросы членов ГЭК	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-6.1; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-8.3; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-10.1; ПК-10.2; ПК-10.3; ПК-11.1; ПК-11.2; ПК-12.1; ПК-12.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Потфолио	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2;	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно»,

	УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-6.1; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-8.3; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-10.1; ПК-10.2; ПК-10.3; ПК-11.1; ПК-11.2; ПК-12.1; ПК-12.2	«неудовлетворительно»
Средняя оценка уровня освоения компетенций	х	Рассчитывается как среднее арифметическое

Член ГЭК

Ф.И.О

**Сводный оценочный лист уровня сформированности компетенций
(оценка выставляется по пятибалльной шкале)**

Оценочное средство	Компетенции	Уровень освоения				
		Член ГЭК		Член ГЭК	Председатель	Итого
ВКР	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-6.1; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-8.3; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-10.1; ПК-10.2; ПК-10.3; ПК-11.1; ПК-11.2; ПК-12.1; ПК-12.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»				Рассчитывается как среднее арифметическое по оценочному средству
Доклад по результатам ВКР	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3;	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»				Рассчитывается как среднее арифметическое по оценочному средству

	ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-6.1; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-8.3; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-10.1; ПК-10.2; ПК-10.3; ПК-11.1; ПК-11.2; ПК-12.1; ПК-12.2					
Ответы на вопросы членов ГЭК	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-6.1; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-8.3; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-10.1; ПК-10.2; ПК-10.3; ПК-11.1; ПК-11.2; ПК-12.1; ПК-12.2	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»				Рассчитывается как среднее арифметическое по оценочному средству
Потфолио	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-1.5; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4; УК-4.5; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-6.4; УК-6.5; УК-7.1; УК-7.2; УК-8.1; УК-8.2; УК-8.3; УК-8.4; УК-9.1; УК-9.2; УК-9.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-6.4; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-8.1; ОПК-8.2; ОПК-8.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-6.1; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-8.3; ПК-9.1; ПК-	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»				Рассчитывается как среднее арифметическое по оценочному средству

	9.2; ПК-9.3; ПК-10.1; ПК-10.2; ПК-10.3; ПК-11.1; ПК-11.2; ПК-12.1; ПК-12.2					
Итоговая оценка уровня освоения компетенций						Рассчитывается как среднее арифметическое итогового результата по оценочным средствам

Председатель ГЭК _____ Ф.И.О

При необходимости определения уровня сформированности (У) по критериям: пороговый, продвинутый, высокий (превосходный), среднее значение вычисляется до десятых долей, перевести в проценты и определить уровень, используя приведенную таблицу.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций

Уровень	Значение показателя, %
пороговый	$50 \leq У < 75$
продвинутый	$75 \leq У < 90$
высокий (превосходный)	$90 \leq У \leq 100$

4. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для подготовки к государственной итоговой аттестации

1. Бибикова Е.А., Кредитный портфель коммерческого банка : учеб. пособие / Е.А. Бибикова, С.Е. Дубова - М. : ФЛИНТА, 2019. - 128 с. - ISBN 978-5-9765-1327-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976513273.html>

2. Вдовин В.М., Информационные технологии в финансово-банковской сфере / Вдовин В. М. - М. : Дашков и К, 2014. - 304 с. - ISBN 978-5-394-01213-6 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012136.html>

3. Коноплева Н.А., Сервисология (человек и его потребности) / Коноплева Н.А. - М. : ФЛИНТА, 2013. - 248 с. - ISBN 978-5-9765-0119-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501195.html>

4. Левушкина С.В., Управление проектами : Учебное пособие для вузов. / С.В. Левушкина - Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2017. - 204 с. - ISBN 5-7567-0164-9 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5756701649.html>

5. Лысикова О.В., Имиджелогия и паблик рилейшнз в социокультурной сфере / Лысикова О.В. - М. : ФЛИНТА, 2019. - 168 с. - ISBN 978-5-89349-853-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893498530.html>

6. Романович Ж.А., Сервисная деятельность / Романович Ж. А. - М. : Дашков и К, 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7 - Текст : электронный //

ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012747.html>

7. Свириденко Ю.П., Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] / Свириденко Ю. П. - М. : Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394015038.html>

8. Чулков В.О., Инновации в сервисе: использование инфографии : Учебное пособие / Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В., Мохов А.И., Мохова Л.А., Новожинов С.Г., Булыгин А.А., Иванова Н.В., Сафронов В.М., Комаров К.Н. - М. : СОЛОН-ПРЕСС, 2014. - 124 с. - ISBN 978-5-91359-131-9 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785913591319.html>

б) дополнительная литература

1. Алексейчева Е.Ю., Экономика организации (предприятия) : Учебник для бакалавров / Е.Ю. Алексейчева, М.Д. Магомедов, И.Б. Костин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2016. - 292 с. - ISBN 978-5-394-02129-9 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394021299.html>

2. Алешина О.Г., Маркетинг : учеб. пособие / Алешина О.Г., Веремеенко О.С., Суслова Ю.Ю. - Красноярск : СФУ, 2017. - 214 с. - ISBN 978-5-7638-3588-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785763835885.html>

3. Белоусова, А.Р. Английский язык для студентов сельскохозяйственных вузов : учебник / А.Р. Белоусова, О.П. Мельчина. — 6-е изд., испр. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 352 с. — ISBN 978-5-8114-4745-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/126156>

4. Виленский М. Я. Физическая культура и здоровый образ жизни : учебное пособие / М. Я. Виленский, А. Г. Горшков. - 3-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2013. - 240 с.

5. Гродзенский С.Я., Управление качеством / Гродзенский С.Я. - М. : Проспект, 2017. - 224 с. - ISBN 978-5-392-24212-2 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392242122.html> Кузнецов И.Н., Дело-производство / Кузнецов И. Н. - М. : Дашков и К, 2014. - 460 с. - ISBN 978-5-394-01981-4 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019814.html>

6. Жданов В.Ю., Финансовый анализ предприятия с помощью коэффициентов и моделей : учебное пособие. / Жданов В. Ю., Жданов И. Ю. - М. : Проспект, 2018. - 176 с. - ISBN 978-5-392-24180-4 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392241804.htm>

7. Кони́на Н.Ю., Менеджмент: Теория, практика и международный аспект : Учебник / Кони́на Н.Ю. - М. : Аспект Пресс, 2018. - 432 с. - ISBN 978-

5-7567-0962-9 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756709629.html>

8. Мунин А.Н., Деловое общение : курс лекций / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 376 с. - ISBN 978-5-9765-0125-6 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501256.html>

9. Коноплева И.А., Информационные технологии : учеб. пособие / под ред. И.А. Коноплевой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2014. - 328 с. - ISBN 978-5-392-12385-8 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392123858.html>
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785238014104.html>

10. Кроль В.М., Психология и педагогика : Учеб. пособие для техн. вузов / В.М. Кроль. - М. : Абрис, 2012. - 432 с. - ISBN 978-5-4372-0043-8 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785437200438.html>

11. Лазарева Л.Б., Ипотечное жилищное кредитование и страхование : Учебное пособие для магистров / Л.Б. Лазарева, Ф.А. Каирова - М. : Прометей, 2019. - 186 с. - ISBN 978-5-907100-17-6 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785907100176.htm>

12. Никифоров Л.Л., Безопасность жизнедеятельности / Никифоров Л. Л. - М. : Дашков и К, 2013. - 496 с. - ISBN 978-5-394-01354-6 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394013546.html>

13. Николаева Т.П., Банковский маркетинг: российский и зарубежный опыт / Николаева Т.П. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 187 с. - ISBN 978-5-9765-2792-8 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976527928.html>

14. Новоселова, Е. Г. Организация деятельности коммерческого банка : учебное пособие / Е. Г. Новоселова ; под редакцией А. А. Земцова. — Томск : ТГУ, 2014. — 244 с. — ISBN 978-5-9462-1431-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/76784>

15. Правоведение: учебник [Электронный ресурс] / Марченко М.Н., Дерябина Е.М. - М. : Проспект, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392198498.html>

16. Секерин В.Д., Банковский менеджмент : учебник / В.Д. Секерин., С.С. Голубев - М. : Проспект, 2016. - 224 с. - ISBN 978-5-392-19253-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392192533.html>

17. Трифонов Н.Ю., Теория оценки стоимости : учебное пособие / Н.Ю. Трифонов - Минск : Выш. шк., 2017. - 208 с. - ISBN 978-985-06-2822-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850628220.html>

18. Палий А.В., Комбинационные цифровые устройства : учебное по-

сание / Палий А. В. - Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2017. - 125 с. - ISBN 978-5-9275-2726-7 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927527267.html>

19. Шестак О.Н., Розничный бизнес банка : учеб. пособие / О.Н. Шестак, Л.П. Левченко - Минск : Выш. шк., 2014. - 143 с. - ISBN 978-985-06-2243-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850622433.html>

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание / ЗАО «КонсультантПлюс».- Электрон. дан. – М : ЗАО «КонсультантПлюс», 1992-2018. - Режим доступа: локальная сеть университета, свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус.

2. "Система ГАРАНТ" [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание / ООО НПП «Гарант Сервис Университет».- Электрон. дан. – М : ООО НПП «Гарант Сервис Университет», 1990-2018. - Режим доступа: локальная сеть университета, свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус.

3. Электронно-библиотечная система «Издательства «Лань» [Электронный ресурс] / ООО «Издательство Лань». – Электрон. дан. – СПб : ООО «Издательство Лань», 2010-2018. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>, необходима регистрация. - Загл. с экрана. - Яз. рус.

4. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]: информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования / ООО Научная электронная библиотека. – Электрон. дан. – М : ООО Научная электронная библиотека, 2000-2018. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>, необходима регистрация. - Загл. с экрана. - Яз. рус.

5. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]: интегральный каталог образовательных интернет-ресурсов и электронная библиотека учебно-методических материалов для общего и профессионального образования / ФГАУ ГНИИ ИТТ "Информика". – Электрон. дан. - М : ФГАУ ГНИИ ИТТ "Информика", 2005-2018. - Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус.

Программное обеспечение

Офисные программы: Microsoft Office 2007; Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Visual Studio 2008-2015, по программе MS DreamSpark MS Project Professional 2016, по программе MS DreamSpark, MS Visio 2007-2016, по программе MS DreamSpark, MS Access 2010-2016, по программе MS DreamSpark MS Windows, 7 pro 8 pro 10 pro, AutoCAD, Irbis, My Test, BusinessStudio 4.0, 1С: Предприятие 8. Сельское хозяйство. Комплект для обучения в высших и средних УЗ (обновление 2021г), Консультационно-справочные службы Гарант (обновление 2021 г.), Консультант (обновление 2021 г.), SuperNovaReaderMagnifier (Программа экранного увеличения с поддержкой речи для лиц с ограниченными возможностями).

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Института экономического анализа // <http://www.iea.ru>
2. Официальный сайт Центрального банка РФ // www.cbr.ru
3. Официальный сайт Росстата // www.gks.ru
4. Журнал «Коммерсант» // www.kommersant.ru
5. Журнал «Экономика России: XXI век» // www.ruseconomy.ru
6. Журнал «Экономический анализ: теория и практика» // www.finizdat.ru/journal/analiz
7. Журнал «Эксперт» // <http://www.expert.ru>
8. Журнал «Экономист» // www.economist.com.ru
9. Финансы организаций // <http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/finance/#>

5. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации

Материально-техническое обеспечение включает перечень учебных аудиторий, лабораторий с установленным в них оборудованием:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. 58 «А»):

- доска ученическая настенная трехэлементная (1 шт.), стол ученический (18 шт.), стул ученический (37 шт.), стол преподавателя (1 шт.), стул преподавателя (1 шт.), демонстрационное оборудование (экран стационарный (1 шт.), проектор Acer X128H (1 шт.), моноблок Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия;

2. Лаборатория, оснащенная лабораторным оборудованием, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" (ауд. 44 «Б»):

- доска классная (1 шт.), стол компьютерный (11 шт.), стул ученический (24 шт.), стол ученический (7 шт.), полотно рулонное на штативе Classic Libra (1 шт.), белая лаковая магнитно-маркерная доска (1 шт.), компьютер Philips 206 V3LSB2 (10 шт.), проектор ACER P1273B (1 шт.), огнетушитель ОУ – «3» (1 шт.);

- Office 2007 Suites GIMP MozillaFirefox MozillaThunderbird 7-Zip Справочная правовая система КонсультантПлюс Электронный периодический справочник «Система Гарант» LibreOffice ОС Windows 7 Project Expert 7 Holding.

3. Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации:

ауд. 61 «А»

- стол компьютерный (4 шт.), стул ученический (4 шт.), Персональный компьютер «Информатика» (4 шт.);

- Office 2007 Suites GIMP MozillaFirefox MozillaThunderbird 7-Zip Спра-

вочная правовая система КонсультантПлюс Электронный периодический справочник «Система Гарант» LibreOffice ОС Windows 7;

ауд. 123

- персональный компьютер с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличитель Optelec Wide Screen (1 шт.);

- Office 2007 Suites GIMP MozillaFirefox MozillaThinderbird 7-Zip Справочная правовая система КонсультантПлюс Электронный периодический справочник «Система Гарант» LibreOffice ОС Windows 7.

4. Научно-техническая библиотека, соответствующая действующим санитарным и противопожарным нормам, требованиям техники безопасности.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде					
Знать - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности	Фрагментарные представления о стратегиях сотрудничества для достижения поставленной цели и особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Неполные представления о стратегиях сотрудничества для достижения поставленной цели и особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Сформированные, но содержащие отдельные проблемы представления о стратегиях сотрудничества для достижения поставленной цели и особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Сформированные систематические представления о стратегиях сотрудничества для достижения поставленной цели и особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь – предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Фрагментарные умения предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	В целом успешные, но содержащие отдельные проблемы умения предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Сформированные умения предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Отсутствие навыков взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Фрагментарные навыки взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы применение навыков взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Успешное и систематическое применение навыков взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
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					
Знать – способы обеспечения	Фрагментарные представления о способах	Неполные представления о способах обеспечения безо-	Сформированные, но содержащие отдельные про-	Сформированные систематические представления о	Вопросы экзаменацион-

безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	пасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	белы представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	ного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Фрагментарные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	В целом успешные, но содержащие отдельные проблемы умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Сформированные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Отсутствие навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Фрагментарные навыки участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы применение навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Успешное и систематическое применение навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса					
Знать - технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса; - основные программные продукты для сферы серви-	Фрагментарные представления о технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, основных программных продуктах	Неполные представления о технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, основных программных продуктах для сферы сервиса	Сформированные, но содержащие отдельные проблемы представления о технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, ос-	Сформированные систематические представления о технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, основных программ-	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов

са	для сферы сервиса		новых программных продуктах для сферы сервиса	ных продуктах для сферы сервиса	ГЭК
Уметь определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Фрагментарные умения определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Сформированные умения определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Отсутствие навыков поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Фрагментарные навыки поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Успешное и систематическое применение навыков поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью					
Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Фрагментарные представления об основных методах и приемах планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Неполные представления об основных методах и приемах планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основных методах и приемах планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Сформированные систематические представления об основных методах и приемах планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль	Фрагментарные умения: - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий	Сформированные умения: - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК

деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	виса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	ятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	
Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Отсутствие навыков осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Фрагментарные навыки осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы применение навыков осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Успешное и систематическое применение навыков осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Фрагментарные представления об основных положениях системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Неполные представления об основных положениях системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Сформированные, но содержащие отдельные проблемы представления об основных положениях системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Сформированные систематические представления об основных положениях системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Фрагментарные умения: - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	В целом успешные, но содержащие отдельные проблемы умения: - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Сформированные умения: - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Отсутствие навыков обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Фрагментарные навыки обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы применение навыков обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Успешное и систематическое применение навыков обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов					

Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Фрагментарные представления об основных методах продаж услуг, в том числе он-лайн	Неполные представления об основных методах продаж услуг, в том числе он-лайн	Сформированные, но содержащие отдельные проблемы представления об основных методах продаж услуг, в том числе он-лайн	Сформированные систематические представления об основных методах продаж услуг, в том числе он-лайн	Вопросы эк-заменационного билета и дополни-тельные во-просы членов ГЭК
Уметь - осуществлять маркетин-говые исследования сер-висного рынка, потреби-телей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвиже-ние услуг по основным на-правлениям, в том числе в сети Интернет	Фрагментарные умения: -осуществлять маркетин-говые исследования сер-висного рынка, потреби-телей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продви-жение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	В целом удовлетворитель-ные, но не систематизиро-ванные умения: - осуществлять маркетинго-вые исследования сервисного рынка, потребителей, конку-рентов; - использовать основные ме-тоды продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направ-лениям, в том числе в сети Интернет	В целом успешные, но со-держащие отдельные про-блемы умения: - осуществлять маркетин-говые исследования сер-висного рынка, потреби-телей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвиже-ние услуг по основным на-правлениям, в том числе в сети Интернет	Сформированные умения: - осуществлять маркетин-говые исследования сер-висного рынка, потреби-телей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвиже-ние услуг по основным на-правлениям, в том числе в сети Интернет	Вопросы эк-заменационного билета и дополни-тельные во-просы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками продвижения ус-луг по основным направле-ниям, в том числе в сети Интернет	Отсутствие навыков про-движения услуг по ос-новным направлениям, в том числе в сети Интер-нет	Фрагментарные навыки продвижения услуг по ос-новным направлениям, в том числе в сети Интернет	В целом успешное, но со-держашее отдельные про-блемы применение навыков продвижения услуг по ос-новным направлениям, в том числе в сети Интернет	Успешное и систематиче-ское применение навыков продвижения услуг по ос-новным направлениям, в том числе в сети Интернет	Вопросы эк-заменационного билета и дополни-тельные во-просы членов ГЭК
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессио-нальной деятельности					
Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Фрагментарные пред-ставления об основных производственно-экономических показате-лях сервисной деятельно-сти	Неполные представления об основных производственно-экономических показателях сервисной деятельности	Сформированные, но со-держащие отдельные про-блемы представления об ос-новных производственно-экономических показателях сервисной деятельности	Сформированные система-ти-ческие представления об основных производствен-но-экономических показателях сервисной деятель-ности	Вопросы эк-заменационного билета и дополни-тельные во-просы членов ГЭК
Уметь экономически обосновы-вать необходимость и целе-сообразность принятия ре-	Фрагментарные умения экономически обосновы-вать необходимость и це-лесообразность принятия	В целом удовлетворитель-ные, но не систематизированные умения экономически обос-	В целом успешные, но со-держащие отдельные про-блемы умения экономически обосновывать необходи-	Сформированные умения экономически обосновы-вать необходимость и це-лесообразность принятия	Вопросы эк-заменационного билета и дополни-

шений при осуществлении профессиональной деятельности	решений при осуществлении профессиональной деятельности	новывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	мость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	решений при осуществлении профессиональной деятельности	тельные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	Отсутствие навыков расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	Фрагментарные навыки расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	Успешное и систематическое применение навыков расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса					
Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Фрагментарные представления о нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Неполные представления о нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Сформированные систематические представления о нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь - осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области; - обоснованно применять нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Фрагментарные умения: - осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области; - обоснованно применять нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области; - обоснованно применять нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области; - обоснованно применять нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Сформированные умения: - осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области; - обоснованно применять нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности; - соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые	Отсутствие навыков	Фрагментарные навыки	В целом успешное, но со-	Успешное и систематиче-	Вопросы эк-

действия навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	держатель отдельные пробелы применения навыков обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	ское применение навыков обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	замена ционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности					
Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Фрагментарные представления о требованиях безопасного обслуживания, ОТ и ТБ, положениях нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Неполные представления о требованиях безопасного обслуживания, ОТ и ТБ, положениях нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о требованиях безопасного обслуживания, ОТ и ТБ, положениях нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Сформированные систематические представления о требованиях безопасного обслуживания, ОТ и ТБ, положениях нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Фрагментарные умения обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Сформированные умения обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Отсутствие навыков соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Фрагментарные навыки соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Успешное и систематическое применение навыков соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ПК-9. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса					
Знать приемы и методы управления проектами	Фрагментарные представления о приемах и методах управления проектами	Неполные представления о приемах и методах управления проектами	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о приемах и методах управления проектами	Сформированные систематические представления о приемах и методах управления проектами	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь применять методы управ-	Фрагментарные умения применять методы управ-	В целом удовлетворительные,	В целом успешные, но содержа-	Сформированные умения применять методы управ-	Вопросы экзаменицион-

ления проектами	ления проектами	но не систематизированные умения применять методы управления проектами	жащие отдельные пробелы умения применять методы управления проектами	ления проектами	ного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Отсутствие навыков управления проектами и участия в организационно- управ-ленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Фрагментарные навыки управления проектами и участия в организационно- управ-ленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков управления проектами и участия в организационно- управ-ленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Успешное и систематическое применение навыков управления проектами и участия в организационно- управ-ленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
ПК-11. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов					
Знать методы диагностики объектов сервиса	Фрагментарные представления о методах диагностики объектов сервиса	Неполные представления о методах диагностики объектов сервиса	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о методах диагностики объектов сервиса	Сформированные систематические представления о методах диагностики объектов сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Фрагментарные умения проводить экспертизу объектов сервиса и применять методы диагностики объектов сервиса	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения проводить экспертизу объектов сервиса и применять методы диагностики объектов сервиса	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения проводить экспертизу объектов сервиса и применять методы диагностики объектов сервиса	Сформированные умения проводить экспертизу объектов сервиса и применять методы диагностики объектов сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Отсутствие навыков проведения экспертизы объектов сервиса	Фрагментарные навыки проведения экспертизы объектов сервиса	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков проведения экспертизы объектов сервиса	Успешное и систематическое применение навыков проведения экспертизы объектов сервиса	Вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкала оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач					
Знать методику анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие	Фрагментарные представления о методике анализа задачу, выделяя ее базовые составляющие	Неполные представления о методике анализа задачу, выделяя ее базовые составляющие	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о методике анализа задачу, выделяя ее базовые составляющие	Сформированные систематические представления о методике анализа задачу, выделяя ее базовые составляющие	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Фрагментарные умения: - анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Сформированные умения: - анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; - отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками грамотно, логично, аргументировано формулировки собственных суждений	Отсутствие навыков: - грамотно, логично, аргументировано формулировки собственных суждений и оценки; - определения и оценки последствий возможных	Фрагментарные навыки: - грамотно, логично, аргументировано формулировки собственных суждений и оценки; - определения и оценки последствий возможных реше-ний задачи	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков: - грамотно, логично, аргументировано формулировки собственных суждений и оценки;	Успешное и систематическое применение навыков: - грамотно, логично, аргументировано формулировки собственных суждений и оценки;	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

ний и оценки; -навыками определения и оценки последствий возможных решений задачи	ных решений задачи		- определения и оценки последствий возможных решений задачи	- определения и оценки последствий возможных решений задачи	
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					
Знать способы решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Фрагментарные представления о способах решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Неполные представления о способах решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о способах решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Сформированные систематические представления о способах решения задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь -формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Фрагментарные умения: -формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: -формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Сформированные умения: -формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; - определять ожидаемые результаты решения выделенных задач; -проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками решения конкретных задач проекта заявленного качества	Отсутствие навыков: - решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время; - публичного представления	Фрагментарные навыки: - решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время; - публичного представления результатов решения конкрет-	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков: - решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время;	Успешное и систематическое применение навыков: - решения конкретных задач проекта заявленного качества и за установленное время;	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

ства и за установленное время; - навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта	ления результатов решения конкретной задачи проекта	ной задачи проекта	- публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта	- публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
Знать – стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Фрагментарные представления о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами	Неполные представления о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами	Сформированные систематические представления о стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения; - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	Фрагментарные умения: - выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения; - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения; - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения; - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	Сформированные умения: - выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения; - выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками использования информационно-	Отсутствие навыков - использования информационно-коммуникационных технологий при поиске	Фрагментарные навыки: - использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в про-	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков: - использования информационно-коммуникационных	Успешное и систематическое применение навыков: - использования информационно-коммуникационных технологий при поиске не-	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

ком-муникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; - навыками ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; - ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	цессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; - ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; - ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	обходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; - ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	
---	--	--	--	--	--

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

Знать - культурные особенности и традиции различных социальных групп; - историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	Фрагментарные представления о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, историческом наследии и социокультурных традициях различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	Неполные представления о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, историческом наследии и социокультурных традициях различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, историческом наследии и социокультурных традициях различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	Сформированные систематические представления о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, историческом наследии и социокультурных традициях различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях ус-	Фрагментарные умения недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного вы-	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного вы-	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы в умении недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях	Сформированные умения недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных	Вопросы членов ГЭК

пешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	полнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	полнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	задач и усиления социальной интеграции	
Владеть, трудовые действия навыками взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Отсутствие навыков взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Фрагментарные навыки взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Успешное и систематическое применение навыков взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни					
Знать - свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Фрагментарные представления о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Неполные представления о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Сформированные систематические представления о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Вопросы экзаменированного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
Уметь - применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного	Фрагментарные умения: - применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного	Сформированные умения: - применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы; - понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного	Вопросы экзаменированного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК

роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	спективы развития деятельности и требований рынка труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	тельности и требований рынка труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	тивы развития деятельности и требований рынка труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	труда; - демонстрировать интерес к учебе и использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	
Владеть, трудовые действия - навыками реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - навыками критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Отсутствие навыков: - реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Фрагментарные навыки: - реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков: - реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Успешное и систематическое применение навыков: - реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; - критической оценки эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Вопросы экзамениционного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности					
Знать уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового	Фрагментарные представления об уровне физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здо-	Неполные представления об уровне физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об уровне физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового	Сформированные систематические представления об уровне физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК

вого образа жизни	рового образа жизни		образа жизни	жизни	
Уметь поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Фрагментарные умения поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Сформированные умения поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	Отсутствие навыков применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	Фрагментарные навыки применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	Успешное и систематическое применение применения основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
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					
Знать — способы обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Фрагментарные представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Неполные представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Сформированные систематические представления о способах обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты;	Фрагментарные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты;	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты;	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты;	Сформированные умения: - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; - выявлять и устранять про-	Вопросы членов ГЭК

- выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	- выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	- выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	- выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	блемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; - осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	
Владеть, трудовые действия - навыками участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Отсутствие навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Фрагментарные навыки участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Успешное и систематическое применение навыков участия в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности					
Знать – принципы рыночного обмена и закономерности функционирования рыночной экономики, ее основные понятия, основные принципы экономического анализа для принятия решений; - основы поведения экономических агентов, в том числе теоретические принципы рационального выбора и наблюдаемые отклонения от рационального	Фрагментарные представления о: – принципах рыночного обмена и закономерностях функционирования рыночной экономики, основных принципах экономического анализа для принятия решений; - основах поведения экономических агентов, в том числе принципах рационального выбора и рационального поведения; - основных финансовых	Неполные представления о: – принципах рыночного обмена и закономерностях функционирования рыночной экономики, основных принципах экономического анализа для принятия решений; - основах поведения экономических агентов, в том числе принципах рационального выбора и рационального поведения; - основных финансовых организациях и принципах взаимодействия с ними, основных финансовых инструментах и возможностях их использования	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о: – принципах рыночного обмена и закономерностях функционирования рыночной экономики, основных принципах экономического анализа для принятия решений; - основах поведения экономических агентов, в том числе принципах рационального выбора и рационального поведения; - основных финансовых организациях и принципах взаимо-	Сформированные систематические представления о: – принципах рыночного обмена и закономерностях функционирования рыночной экономики, основных принципах экономического анализа для принятия решений; - основах поведения экономических агентов, в том числе принципах рационального выбора и рационального поведения; - основных финансовых организациях и принципах взаимодействия с ними, основных	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК

поведения; - основные финансовые организации и принципы взаимодействия с ними, основные финансовые инструменты и возможности их использования в личном финансовом планировании; - виды и источники возникновения экономических и финансовых рисков для индивида, способы управления ими.	организациях и принципах взаимодействия с ними, основных финансовых инструментах и возможностях их использования в личном финансовом планировании; - видах и источниках возникновения экономических и финансовых рисков для индивида, способах управления ими.	в личном финансовом планировании; - видах и источниках возникновения экономических и финансовых рисков для индивида, способах управления ими.	действия с ними, основных финансовых инструментах и возможностях их использования в личном финансовом планировании; - видах и источниках возникновения экономических и финансовых рисков для индивида, способах управления ими.	финансовых инструментах и возможностях их использования в личном финансовом планировании; - видах и источниках возникновения экономических и финансовых рисков для индивида, способах управления ими.	
Уметь - критически оценивать информацию об изменениях в экономике, в том числе перспективах экономического роста и технологического развития экономики страны, последствия экономической политики при принятии личных экономических решений - решать типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования, возникающие на разных этапах жизненного цикла и выбирать инструменты для достижения финансовых целей; - оценивать индивидуальные риски, в том числе риск мошенни-	Фрагментарные умения: - критически оценивать информацию об изменениях в экономике, в том числе перспективах экономического роста и технологического развития экономики страны, последствия экономической политики при принятии личных экономических решений - решать типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования, возникающие на разных этапах жизненного цикла и выбирать инструменты для достижения финансовых целей; - оценивать индивидуальные риски, в том числе риск мошенни-	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - критически оценивать информацию об изменениях в экономике, в том числе перспективах экономического роста и технологического развития экономики страны, последствия экономической политики при принятии личных экономических решений - решать типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования, возникающие на разных этапах жизненного цикла и выбирать инструменты для достижения финансовых целей; - оценивать индивидуальные риски, в том числе риск мошенничества, и применять способы управления ими.	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - критически оценивать информацию об изменениях в экономике, в том числе перспективах экономического роста и технологического развития экономики страны, последствия экономической политики при принятии личных экономических решений - решать типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования, возникающие на разных этапах жизненного цикла и выбирать инструменты для достижения финансовых целей; - оценивать индивидуальные риски, в том числе риск мошенничества, и применять	Сформированные умения: - критически оценивать информацию об изменениях в экономике, в том числе перспективах экономического роста и технологического развития экономики страны, последствия экономической политики при принятии личных экономических решений - решать типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования, возникающие на разных этапах жизненного цикла и выбирать инструменты для достижения финансовых целей; - оценивать индивидуальные риски, в том числе риск мошенничества, и применять способы управления ими.	Вопросы членов ГЭК

чества, и применять способы управления ими.	чества, и применять способы управления ими.		способы управления ими.		
Владеть, трудовые действия - навыками личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использования финансовых инструментов для управления личными финансами (личным бюджетом), контроля собственными экономическими и финансовыми рисками; - оценки своих прав, в том числе на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты, пользоваться источниками информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, анализировать основные положения договора с финансовой организацией.	Отсутствие навыков: - личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использования финансовых инструментов для управления личными финансами (личным бюджетом), контроля собственными экономическими и финансовыми рисками; - оценки своих прав, в том числе на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты, пользоваться источниками информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, анализировать основные положения договора с финансовой организацией.	Фрагментарные навыки: личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использования финансовых инструментов для управления личными финансами (личным бюджетом), контроля собственными экономическими и финансовыми рисками; - оценки своих прав, в том числе на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты, пользоваться источниками информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, анализировать основные положения договора с финансовой организацией.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков: - личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использования финансовых инструментов для управления личными финансами (личным бюджетом), контроля собственными экономическими и финансовыми рисками; - оценки своих прав, в том числе на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты, пользоваться источниками информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, анализировать основные положения договора с финансовой организацией.	Успешное и систематическое применение навыков: - личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использования финансовых инструментов для управления личными финансами (личным бюджетом), контроля собственными экономическими и финансовыми рисками; - оценки своих прав, в том числе на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты, пользоваться источниками информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, анализировать основные положения договора с финансовой организацией.	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности					
Знать — действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции	Фрагментарные представления о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма,	Неполные представления о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедея-	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с проявлениями экстремизма, терро-	Сформированные систематические представления о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, кор-	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК

в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции	коррупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции	тельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции	ризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции	рупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции	
Уметь - предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности	Фрагментарные умения: -предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности.	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: -предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: -предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности	Сформированные умения: - предупреждать риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности.	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками формирования нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействует им в своей профессиональной деятельности	Отсутствие навыков: - взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействия им в своей профессиональной деятельности.	Фрагментарные навыки: - взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействия им в своей профессиональной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков: - взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействия им в своей профессиональной деятельности	Успешное и систематическое применение навыков: - взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействия им в своей профессиональной деятельности	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью					
Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;	Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;	Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные ме-	Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные ме-	Уметь - определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; - использовать основные ме-	Вопросы членов ГЭК

- использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	- использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	тоды и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	тоды и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	тоды и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; - осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	
Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Владеть, трудовые действия навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности					
Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Уметь - организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Вопросы членов ГЭК

Владеть, трудовые действия навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Владеть, трудовые действия навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Владеть, трудовые действия навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Владеть, трудовые действия навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Владеть, трудовые действия навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов					
Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Знать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Уметь - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Уметь - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Уметь - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Уметь - осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; - использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн; - осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Владеть, трудовые действия навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Владеть, трудовые действия навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Владеть, трудовые действия навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Владеть, трудовые действия навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности					
Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК

вые действия навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	действия навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	действия навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	действия навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	действия навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	членов ГЭК, рецензия, портфолио
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности					
Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Знать требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ - положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Владеть, трудовые действия навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности					
Знать принципы работы современных информационных технологий и возможности использования их для решения задач профессиональной деятельности.	Фрагментарные представления о принципах работы современных информационных технологий и возможностях использования их для решения задач профессиональной деятельности.	Неполные представления о принципах работы современных информационных технологий и возможностях использования их для решения задач профессиональной деятельности.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о принципах работы современных информационных технологий и возможностях использования их для решения задач профессиональной деятельности.	Сформированные систематические представления о принципах работы современных информационных технологий и возможностях использования их для решения задач профессиональной деятельности.	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК

Уметь использовать принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.	Фрагментарные умения: использовать принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: использовать принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: использовать принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.	Сформированные умения: использовать принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.	Отсутствие навыков: использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.	Фрагментарные навыки: использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков: использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.	Успешное и систематическое применение навыков: использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-8. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя					
Знать клиентоориентированные технологии сервиса	Фрагментарные представления о клиентоориентированных технологиях сервиса	Неполные представления о клиентоориентированных технологиях сервиса	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о клиентоориентированных технологиях сервиса	Сформированные систематические представления о клиентоориентированных технологиях сервиса	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений	Фрагментарные умения: - разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений	Сформированные умения: - разрабатывать системы клиентских отношений; - разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	Отсутствие навыков применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	Фрагментарные навыки применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	Успешное и систематическое применение навыков использования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-9. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса					

Знать приемы и методы управления проектами	Знать приемы и методы управления проектами	Знать приемы и методы управления проектами	Знать приемы и методы управления проектами	Знать приемы и методы управления проектами	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь применять методы управления проектами	Уметь применять методы управления проектами	Уметь применять методы управления проектами	Уметь применять методы управления проектами	Уметь применять методы управления проектами	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Владеть, трудовые действия - навыками управления проектами; - навыками участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-10. Способен проектировать процессы предоставления услуг					
Знать этапы проектирования процессов предоставления услуг	Фрагментарные представления об этапах проектирования процессов предоставления услуг	Неполные представления об этапах проектирования процессов предоставления услуг	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об этапах проектирования процессов предоставления услуг	Сформированные систематические представления об этапах проектирования процессов предоставления услуг	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	Фрагментарные умения: - оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения: - оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения: - оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	Сформированные умения: - оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; - анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками применения методов проектирования процесса предоставления услуг	Отсутствие навыков применения методов проектирования процесса предоставления услуг	Фрагментарные навыки применения методов проектирования процесса предоставления услуг	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков использования методов проектирования процесса предоставления услуг	Успешное и систематическое применение навыков использования методов проектирования процесса предоставления услуг	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

ПК-11. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов					
Знать методы диагностики объектов сервиса	Знать методы диагностики объектов сервиса	Знать методы диагностики объектов сервиса	Знать методы диагностики объектов сервиса	Знать методы диагностики объектов сервиса	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Уметь - проводить экспертизу объектов сервиса; - применять методы диагностики объектов сервиса	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Владеть, трудовые действия навыками проведения экспертизы объектов сервиса	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-12. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности					
Знать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Фрагментарные представления об организационно-управленческих инновациях, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Неполные представления об организационно-управленческих инновациях, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об организационно-управленческих инновациях, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Сформированные систематические представления об организационно-управленческих инновациях, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Фрагментарные умения использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Сформированные умения использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - навыками использо-	Отсутствие навыков - использования информационно-	Фрагментарные навыки использования информационно-технологических инноваций,	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков использо-	Успешное и систематическое применение навыков использования информаци-	Вопросы членов ГЭК, рецензия,

вания информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	зования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	онно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	портфолио
ПК-1. Способен самостоятельно осуществлять поиск и привлечение новых клиентов целевого сегмента на основе личных контактов и контактов из централизованной базы потенциальных клиентов					
Знать приемы и способы поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Фрагментарные представления о приемах и способах поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Неполные представления о приемах и способах поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о приемах и способах поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Сформированные систематические представления о приемах и способах поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь применять на практике приемы и способы поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Фрагментарные умения применять на практике приемы и способы поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения применять на практике приемы и способы поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения применять на практике приемы и способы поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Сформированные умения применять на практике приемы и способы поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Отсутствие навыков - поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Фрагментарные навыки поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Успешное и систематическое применение навыков поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-2. Способен проводить аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента, в том числе информации, составляющей его особенности, по проведению предварительного и текущего мониторинга финансовых возможностей клиента для выбора оптимальных параметров приобретаемых им финансовых продуктов					
Знать источники, порядок, методику проведения аналитической и исследовательской работы по получению необходимой информации об основных по-	Фрагментарные представления об источниках, порядке, методике проведения аналитической и исследовательской работы по получению необходимой информации об основных	Неполные представления об источниках, порядке, методике проведения аналитической и исследовательской работы по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об источниках, порядке, методике проведения аналитической и исследовательской работы по получению необходимой информации об основных пока-	Сформированные систематические представления об источниках, порядке, методике проведения аналитической и исследовательской работы по получению необходимой информации об основных показателях финан-	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК

казателях финансовой ситуации клиента	показателях финансовой ситуации клиента		зателях финансовой ситуации клиента	совой ситуации клиента	
Уметь использовать необходимые источники и проводить аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	Фрагментарные умения использовать необходимые источники и проводить аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения использовать необходимые источники и проводить аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения использовать необходимые источники и проводить аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	Сформированные умения использовать необходимые источники и проводить аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия проводить аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	Отсутствие навыков проведения аналитической и исследовательской работы по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	Фрагментарные навыки проведения аналитической и исследовательской работы по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков проведения аналитической и исследовательской работы по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	Успешное и систематическое применение навыков проведения аналитической и исследовательской работы по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-3. Способен организовывать и проводить презентации финансовых продуктов и услуг, переговоры с представителями кредитного учреждения, обсуждения условий сотрудничества, в том числе предусматривающие подписание соответствующих документов					
Знать методику разработки и приемы проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	Фрагментарные представления о методике разработки и приемах проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	Неполные представления о методике разработки и приемах проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о методике разработки и приемах проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	Сформированные систематические представления о методике разработки и приемах проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь провести презентации финансовых продуктов и услуг	Фрагментарные умения проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	Сформированные умения проведения презентации финансовых продуктов и услуг	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	Отсутствие навыков проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	Фрагментарные навыки проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	Успешное и систематическое применение навыков проведения презентаций финансовых продуктов и услуг	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

ПК-4. Способен обеспечивать взаимодействие с потенциальными потребителями финансовых услуг с целью выявления платежеспособного спроса, осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов, самостоятельно обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации					
Знать - теоретические основы операционного и информационного обслуживания клиентов; - методы, приемы, методики выявления платежеспособного спроса, кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	Фрагментарные представления об основах операционного и информационного обслуживания клиентов; методах, приемах, методике выявления платежеспособного спроса, кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	Неполные представления об основах операционного и информационного обслуживания клиентов; методах, приемах, методике выявления платежеспособного спроса, кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основах операционного и информационного обслуживания клиентов; методах, приемах, методике выявления платежеспособного спроса, кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	Сформированные систематические представления об основах операционного и информационного обслуживания клиентов; методах, приемах, методике выявления платежеспособного спроса, кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь - организовывать и осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов; - проводить оценку действующих CRM-систем, платежеспособного спроса и кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	Фрагментарные умения организовывать и осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов; проводить оценку действующих CRM-систем, платежеспособного спроса и кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения организовывать и осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов; проводить оценку действующих CRM-систем, платежеспособного спроса и кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения организовывать и осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов; проводить оценку действующих CRM-систем, платежеспособного спроса и кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	Сформированные умения организовывать и осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов; проводить оценку действующих CRM-систем, платежеспособного спроса и кредитоспособности клиентов, обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия - информацией об организации операционного и информационного об-	Отсутствие навыков использования информации об организации операционного и информационного обслуживания кли-	Фрагментарные навыки использования информации об организации операционного и информационного обслуживания клиентов; экспертизы и	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков использования информации об организации операционного и	Успешное и систематическое применение навыков использования информации об организации операционного и информационного об-	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

служивания клиентов; - навыками экспертизы и диагностики CRM- систем	ентов; экспертизы и диаг- ностики CRM-систем	диагностики CRM-систем	информационного обслужи- вания клиентов; экспертизы и диагностики CRM-систем	служивания клиентов; экс- пертизы и диагностики CRM-систем	
ПК-5. Способен работать с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации, в том числе оценивать характер и содержание данных сообщений					
Знать теорию и практику ра- боты с программными комплексами по управлению клиент- скими отношениями, носителями информа- ционных сообщений, исходящих от органи- зации	Фрагментарные пред- ставления о теории и практики работы с про- граммными комплексами по управлению клиент- скими отношениями, носителями информа- ционных сообщений, исходящих от организа- ции	Неполные представления о теории и практики работы с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации	Сформированные, но содер- жащие отдельные пробелы представления о теории и практики работы с про- граммными комплексами по управлению клиентскими от- ношениями, носителями ин- формационных сообщений, исходящих от организации	Сформированные система- тические представления о теории и практики работы с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообще- ний, исходящих от органи- зации	Доклад по ВКР, во- просы чле- нов ГЭК
Уметь работать с программ- ными комплексами по управлению клиент- скими отношениями, носителями информа- ционных сообщений, исходящих от органи- зации	Фрагментарные умения работать с программ- ными комплексами по управлению клиент- скими отношениями, носителями информа- ционных сообщений, исходящих от организа- ции	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения работать с программ- ными комплексами по управ- лению клиентскими отноше- ниями, носителями информа- ционных сообщений, исходя- щих от организации	В целом успешные, но со- держат отдельные пробелы умения работать с про- граммными комплексами по управлению клиентскими от- ношениями, носителями ин- формационных сообщений, исходящих от организации	Сформированные умения работать с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информаци- онных сообщений, исходящих от организации	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками работы с программными ком- плексами по управле- нию клиентскими от- ношениями, носите- лями информацион- ных сообщений, исхо- дящих от организации	Отсутствие навыков ра- боты с программными комплексами по управ- лению клиентскими от- ношениями, носителями информационных со- общений, исходящих от организации	Фрагментарные навыки рабо- ты с программными комплек- сами по управлению клиент- скими отношениями, носите- лями информационных сооб- щений, исходящих от органи- зации	В целом успешное, но содер- жащее отдельные пробелы применение навыков работы с программными комплексами по управлению клиент- скими отношениями, носите- лями информационных со- общений, исходящих от ор- ганизации	Успешное и систематиче- ское применение навыков работы с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информаци- онных сообщений, исходящих от организации	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-6. Способен организовать и проводить деловые переговоры, встречи с клиентами					
Знать теорию и практику проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	Фрагментарные пред- ставления о теории и практике проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	Неполные представления о теории и практике проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	Сформированные, но содер- жащие отдельные пробелы представления о теории и практике проведения дело- вых переговоров и встреч с	Сформированные система- тические представления о теории и практике проведе- ния деловых переговоров и встреч с клиентами	Доклад по ВКР, во- просы чле- нов ГЭК

			клиентами		
Уметь владеть приемами проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	Фрагментарные умения владеть приемами проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения владеть приемами проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения владеть приемами проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	Сформированные умения владеть приемами проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	Отсутствие навыков проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	Фрагментарные навыки проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	Успешное и систематическое применение навыков проведения деловых переговоров и встреч с клиентами	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио
ПК-7. Способен формировать, развивать и планомерно поддерживать долгосрочные отношения с клиентами, осуществляя эффективный выбор форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации					
Знать основы формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами	Фрагментарные представления об основах формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами	Неполные представления об основах формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основах формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами	Сформированные систематические представления об основах формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами	Доклад по ВКР, вопросы членов ГЭК
Уметь обеспечивать поддерживать долгосрочные отношения с клиентами	Фрагментарные умения поддерживать долгосрочные отношения с клиентами	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения поддерживать долгосрочные отношения с клиентами	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения поддерживать долгосрочные отношения с клиентами	Сформированные умения поддерживать долгосрочные отношения с клиентами	Вопросы членов ГЭК
Владеть, трудовые действия навыками формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами	Отсутствие навыков формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами	Фрагментарные навыки формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами	Успешное и систематическое применение навыков формирования и поддержания долгосрочных отношений с клиентами	Вопросы членов ГЭК, рецензия, портфолио

Приложение 3

Образец заявления на утверждение темы выпускной квалификационной работы
Заведующему выпускающей кафедрой

Поле для визы заведующего выпускающей кафедрой
--

_____	название кафедры
_____	ФИО заведующего
от студента _____ группы _____ курса	_____ факультета
_____	ФИО студента
_____	контактный телефон студента

ЗАЯВЛЕНИЕ

Дата _____

Прошу утвердить мне тему выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

для выполнения на кафедре _____
В качестве руководителя кафедра утверждает _____

ФИО руководителя, занимаемая должность

Подпись студента _____

Руководитель ВКР _____

Заведующий кафедрой _____

Приложение 4

Образец задания на выполнение выпускной квалификационной работы

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Чувашский государственный аграрный университет»

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Факультет _____

Направление подготовки _____

Выпускающая
кафедра _____

УТВЕРЖДАЮ

Зав. выпускающей кафедрой

«__» _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ

по выполнению выпускной квалификационной (бакалаврской) работы

Студента(ки) ____ группы ____ курса _____

1 Тема работы _____

2 Дата утверждения темы и номер приказа «__» _____ 20__ г.

3 Срок сдачи студентом законченной работы «__» _____ 20__ г.

4 Исходные данные к работе _____

5 Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов)

6 Перечень графического (или иллюстрационного) материала _____

7 Консультанты по работе

Раздел: _____

Консультант: _____

Раздел: _____

Консультант: _____

8 Календарный план выполнения работы

Наименование разделов и этапов выполнения ВКР	Сроки выполнения этапов работы	Примечания
1. Подбор и предварительное знакомство с литературой		
2. Составление плана работы и согласование его с руководителем		
3. Поэтапное написание текста ВКР		
3.1. введения		
3.2. главы 1		
3.3. главы 2		
3.4. заключения		
4. Написание текста ВКР, представление чернового варианта работы руководителю		
5. Доработка ВКР в соответствии с замечаниями руководителя		
6. Получение отзыва руководителя, печать титульного листа, передача работы на рецензирование		
7. Получение рецензии. Передача завершённой работы с отзывом и рецензией на выпускающую кафедру		
8. Подготовка к защите (подготовка доклада, компьютерной презентации, раздаточного материала)		
9. Защита ВКР		

9 Дата рассмотрения выполненной работы на кафедре _____

10 Дата выдачи настоящего задания _____

Руководитель _____

Студент _____

Приложение 5

Образец титульного листа выпускной квалификационной работы

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Чувашский государственный аграрный университет»

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра финансов и кредита

Допущен к защите

Декан экономического факультета

_____ Е.А. Иванов

« ____ » _____ 201_ г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ
(БАКАЛАВРСКАЯ) РАБОТА**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис в банках

на тему: « _____ »

Выполнил студент

Научный руководитель, к.э.н.

Заведующий кафедрой, к.э.н.

Л.М.Корнилова

Чебоксары

20 ____

Приложение 6

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чувашский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

ОТЗЫВ

руководителя на выпускную квалификационную (бакалаврскую) работу студента (ки)

на тему: _____

В отзыве должна содержаться характеристика проделанной студентом работы по всем разделам выпускной квалификационной работы:

обоснование выбора темы, ее научное и практическое значение;
отношение студента к работе при ее написании, его аккуратность, добросовестность, трудоспособность;
степень самостоятельности и инициативности студента при выборе темы и написании работы;
работа с литературой, наблюдение и накопление фактов, их анализ и сопоставление;
умение обобщать и делать правильные выводы и предложения из полученных данных;
оценка автора работы как будущего специалиста и возможностей заниматься тем или иным видом трудовой деятельности (производство, наука, предпринимательство);
рекомендация о допуске к защите в ГАК и присуждении квалификации.

Фамилия, имя и отчество _____

ученое звание, степень, должность _____

“ ____ ” _____ 20__ г. _____ (подпись)

Приложение 7

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чувашский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

РЕЦЕНЗИЯ
на выпускную квалификационную работу студента(ки)

Направление подготовки _____

Тема выпускной квалификационной работы _____

Выполнена на кафедре _____

Под руководством _____

Количество страниц записки _____

Количество технологических карт _____

Количество листов чертежей _____

Количество таблиц _____

Заключение о степени соответствия выполненной работы заданию _____

Характер выполнения каждого раздела работы, степень использования выпускником достижений науки и техники и передовых методов работы

Перечень положительных качеств выпускной квалификационной работы _____

Перечень основных недостатков работы _____

Оценка графической части _____

Оценка общеобразовательной, технической и технологической подготовки выпускника (по результатам собеседования) _____

Отзыв о работе в целом и предлагаемая оценка _____

Рецензент _____
Фамилия, имя, отчество (полностью)

ученое звание, степень, должность _____

Место работы _____

_____ 20__ г.

(подпись)

2. Оценка качества и эффективности оказываемых услуг ОАО «Колос»

2.1 Организационно-экономическая характеристика ОАО «Колос»

Открытое акционерное общество «Колос» является коммерческой организацией, уставный капитал которой разделен на определенное число акций, принадлежащих акционерам и удостоверяющих обязательственные права акционеров по отношению к обществу.

ОАО «Колос» предлагает коллекции мягкого инвентаря и штор для детских учреждений, гостиниц, школ-интернатов, санаториев по доступным ценам. Яркие постельные принадлежности и шторы украсят и видоизменят Ваше помещение. Понравившиеся коллекции и модели из разных расцветок тканей могут быть изготовлены по Вашему индивидуальному заказу.

Одновременно с производством большой объём занимает розничная и оптовая торговля, снабжение детских учреждений, детских садов, интернатов, санаториев мягким инвентарём: матрацами, одеялами, подушками, шторами, коврами, скатертями, салфетками.

Таблица 1 - Основные экономические показатели деятельности ОАО «Колос» за 2016 - 2018 гг., тыс.руб.

Показатели	Годы			Темп изменения, %	
	2016	2017	2018	2017 г. к 2016 г.	2018 г. к 2017 г.
1. Выручка	36808	42672	49094	115,9	115,0
2. Среднегодовая численность работников, чел.	198	203	200	102,5	98,5
3. Среднегодовая стоимость основных фондов	5342	4335,5	3685	81,2	85,0
4. Производительность труда, тыс. руб./чел.	185,9	210,2	245,5	113,1	116,8
5. Фондоотдача основных производственных фондов, руб./руб.	6,9	9,8	13,3	-	-

Как свидетельствуют данные табл. 1, в 2016-2018 гг. выручка от продажи возрастала, при этом численность работников и среднегодовая стоимость основных фондов сокращались.

Пример оформления рисунка.

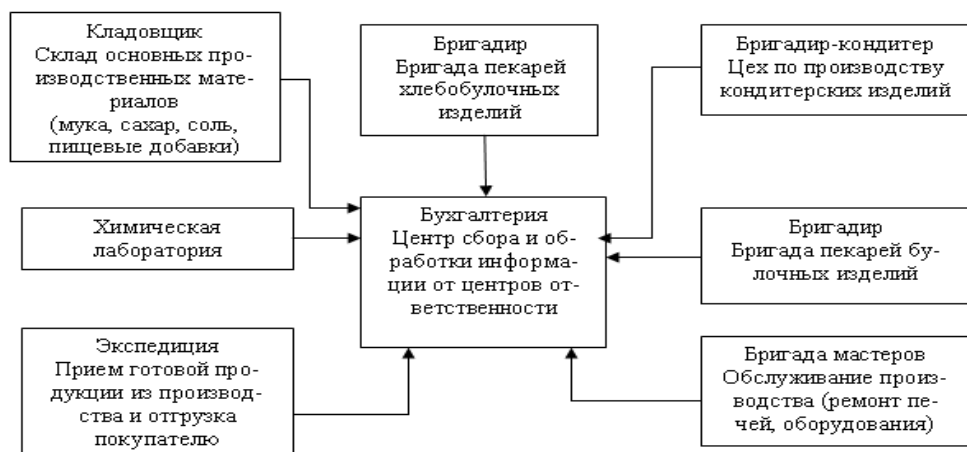


Рисунок 6 - Центры ответственности ОАО «Колос»

Список использованных источников

Нормативно-правовые (законодательные) акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 1. [от 30.11.1994 № 51-ФЗ (принят ГД ФС РФ 21.10.1994) (ред. от 01.10.2015) [Электрон. ресурс]. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный. – Загл. с экрана (Дата обращения: 27.12.2017 г).
2. Федеральный закон № 402-ФЗ от 06.12.2011 (ред. от 04.11.2014) «О бухгалтерском учете» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный. – Загл. с экрана (Дата обращения: 27.12.2017 г).
3. Об акционерных обществах: федеральный закон от 26 декабря 1995 г. № 208-ФЗ (ред. от 29.06.2015) [Электрон.ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/popular/stockcomp>, свободный. – Загл. с экрана (Дата обращения: 27.12.2017).

Научные источники, учебные пособия

4. Алексейчева Е.Ю. Экономика организации (предприятия) [Электрон. ресурс]: учебник для бакалавров / Е.Ю. Алексейчева, М.Д. Магамедов, И.Б. Костин. – 2-е изд., перераб. и доп. –М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.//ЭБС Книгафонд»: [сайт].-Режим доступа:<http://www.knigafund.ru/books/170769/rea> (Дата обращения: 27.12.2017).
5. Бердникова, Т.Б. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия / Т. Б. Бердникова: учеб.пособие для вузов. - М.: Инфра-М, 2011.- 215 с.
6. Борискина, И. П. Экспресс-анализ финансового состояния предприятия / И. П. Борискина // Аудит и финансовый анализ. – 2010. – №2. – С. 1 - 5.
7. Васильева, Л. С. Финансовый анализ: учебник для студентов ВУЗов / Л. С. Васильева ; М.В. Петровская. - М.: КноРус, 2011.- 816 с.
8. Гиляровская, Л.Т. Комплексный экономический анализ

хозяйственной деятельности / Л.Т. Гиляровская. - М.: Проспект, 2011.- 360 с.

9. Глазов, М.М. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия / М.М. Глазов. - М.: Андреевский издательский дом, 2011.- 448 с.

10. Ковалев, В.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: учебник / В. В. Ковалев ; О.Н. Волкова. - М.: Проспект, 2011.- 424 с.

11. Шеремет, А.Д. Финансы предприятий: менеджмент и анализ: Учебное пособие. 2-е изд., испр и доп. / А.Д. Шеремет, А.Ф. Ионова. - М.: ИНФРА - М., 2009. - 479 с.

Интернет-ресурсы

12. Официальный сайт АО «Колос» [Электрон.ресурс] – Режим доступа: <http://potencial-tekstil.ru/>, свободный. – Загл. с экрана (Дата обращения: 27.12.2017).

**Список рекомендуемых тем выпускных квалификационных работ для
студентов подготовки 43.03.01 «Сервис»
профиль «Сервис в банках»**

1. PR-деятельность в организации сервиса (кредитной организации).
2. Банки и страховщики: организация взаимодействия, проблемы и перспективы сотрудничества
3. Взаимоотношения сотрудников организации сервиса (кредитной организации) в условиях карьерной конкуренции.
4. Влияние стиля управления на удовлетворенность сотрудников условиями деятельности организации сервиса (кредитной организации).
5. Влияние стиля управления руководителя на социально-психологический климат организации сервиса (кредитной организации).
6. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности организации сервиса (кредитной организации).
7. Гендерные различия стиля управленческой деятельности организации сервиса (кредитной организации).
8. Государственные меры поддержки предприятий (организаций) сервиса.
9. Зарубежный опыт применения информационных технологий в организациях сервиса (кредитных организациях) в Российской Федерации.
10. Использование инновационных технологий в организации сервиса (кредитной организации) с целью повышения качества обслуживания клиентов.
11. Корпоративное банковское кредитование: современные продукты, особенности организации и перспективные направления развития
12. Личностные детерминанты профессиональной успешности сотрудников организации сервиса (кредитной организации).
13. Личностные особенности и синдром эмоционального выгорания у сотрудников организации сервиса (кредитной организации).
14. Личностные особенности и удовлетворенность профессиональной деятельностью сотрудников организации сервиса (кредитной организации).
15. Методы оценки качества в сфере реализации банковских услуг
16. Организация и оценка эффективности эквайрингового обслуживания в банке
17. Организация имущественного страхования на предприятии
18. Организация страхования рисков агропромышленного предприятия
19. Организация и оценка современной практики банковского обслуживания корпоративных клиентов
20. Организация и перспективные направления банковского обслуживания физических лиц на рынке ценных бумаг
21. Организация и перспективные направления развития системы безналичных расчетов физических лиц в РФ
22. Организация ипотечного кредитования в коммерческом банке

23. Особенности и направления развития банковского маркетинга розничных услуг
24. Особенности маркетинговой деятельности российских банков
25. Особенности восприятия эффективной управленческой команды у сотрудников организации сервиса (кредитной организации).
26. Особенности мотивационной сферы сотрудников организации сервиса (кредитной организации) с разным уровнем профессиональной успешности.
27. Особенности общения сотрудников организации сервиса (кредитной организации) с разными стилями руководства.
28. Особенности стрессоустойчивости и уровень сформированности коммуникативной сферы личности у сотрудников организации сервиса (кредитной организации).
29. Особенности управления конфликтами сотрудников организации сервиса (кредитной организации).
30. Особенности формирования клиентурных отношений сотрудников организации сервиса (кредитной организации).
31. Особенности формирования стрессоустойчивости у сотрудников организации сервиса (кредитной организации).
32. Повышение качества обслуживания физических лиц в целях привлечения сбережений населения
33. Правовые аспекты защиты интересов потребителей.
34. Психологическая комфортность в организации сервиса (кредитной организации): критерии и методы оценки.
35. Психологические особенности современного потребителя (на примере Чувашской Республики).
36. Психологические факторы профессионального стресса у сотрудников организации сервиса (кредитной организации).
37. Пути повышения эффективности работы персонала в сфере сервиса.
38. Пути совершенствования обслуживания клиентов организации сервиса (кредитной организации).
39. Пути формирования позитивного имиджа сервисных предприятий (кредитных организаций).
40. Разработка рекламной стратегии организации сервиса (кредитной организации).
41. Развитие инновационных процессов в банковском клиентском обслуживании
42. Развитие комплекса страхового и банковского обслуживания организаций агропромышленного комплекс
43. Расчетно-кассовое обслуживание организаций коммерческими банками: особенности современной практики и перспективы развития
44. Роль корпоративной культуры в деятельности предприятия (организации) сервиса.
45. Система банковского кредитования: характеристика элементов, современные тенденции развития, повышение качества услуги

46. Совершенствование коммуникативной деятельности организации сервиса (кредитной организации).
47. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности организации сервиса (кредитной организации).
48. Совершенствование рынка страховых услуг в сфере сервиса.
49. Совершенствование системы мотивации персонала организации сервиса (кредитной организации)
50. Совершенствование управления качеством обслуживания в организации сервиса (кредитной организации).
51. Современные офисные технологии.
Современное состояние и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания
52. Современное состояние и развитие банковских услуг по управлению капиталом частных клиентов (корпоративных клиентов)
53. Социально-психологические условия создания эффективной управленческой команды в организации сервиса (кредитной организации).
54. Социально-психологические характеристики сотрудников организации сервиса (кредитной организации) с разным уровнем профессиональной успешности.
55. Социально-психологический аспект условий труда сотрудников организации сервиса (кредитной организации) и их влияние на мотивацию профессиональной деятельности.
56. Стандартизация и сертификация в сфере сервисной деятельности.
57. Страхование в системе финансовых услуг: место, проблемы, перспективы
58. Управление качеством обслуживания на предприятиях сервиса.
59. Финансовый мониторинг деятельности банка
60. Формирование системы мотивации потребительского спроса на банковские продукты и услуги.
61. Характерологические особенности личности и ее поведение в организационном конфликте в организации сервиса (кредитной организации).

Рекомендации обучающимся при подготовке к государственному экзамену

1. Перед началом подготовки к государственному экзамену придерживайтесь основного правила: «Не теряй времени зря».
2. Воспринимайте государственный экзамен не как испытание, а как возможность проявить себя, получить экзаменационный опыт, стать более внимательными и организованными.
3. Используйте время, отведенное на подготовку, как можно эффективнее. Новый и сложный материал учите в утренние часы после хорошего отдыха.
4. Составьте план на каждый день подготовки. Начинайте готовиться к государственному экзамену заранее, понемногу, по частям, сохраняя спокойствие.
5. Подготовьте место для занятий. Уберите со стола лишние вещи, удобно расположите необходимые для подготовки предметы. Желательно ввести в интерьер комнаты желтый и фиолетовый цвета, поскольку они повышают интеллектуальную активность.
6. Во время подготовки к государственному экзамену заботьтесь о своем здоровье. Хорошо и вовремя питайтесь, пейте больше воды, гуляйте на свежем воздухе.
7. По 5-10 минут по утрам делайте зарядку, чтобы организм проснулся, чтобы кровь начала циркулировать, чтобы исчезла вялость. В перерывах между подготовкой выполняйте упражнения для спины, шеи, которые способствуют снятию внутреннего напряжения, усталости, достижению расслабления.
8. Чтобы лучше спалось, ужинайте примерно за 2-3 часа до сна.
9. Очень хорошо перед сном успокоиться, прийти в равновесие. Для этого найдите свой способ успокоить мысли перед сном. Одним помогает классическая музыка, вторым чтение книги.
10. Чем раньше ляжете, желательно в 21.00 - 22.00 часа, тем лучше мозг будет усваивать информацию утром.
11. Самый эффективный способ борьбы со стрессом перед государственным экзаменом - противострессовое дыхание. На вдохе надуваем живот и делаем медленный выдох. Выдох должен быть в два раза длиннее, чем вдох. Постарайтесь представить, как с каждым глубоким вдохом и продолжительным выдохом происходит частичное освобождение от стрессового напряжения (ни в коем случае нельзя удлинять вдох, это влечет за собой гипервентиляцию мозга и измененное состояние).

Рекомендации студентам как справиться со стрессом в период сдачи государственной итоговой аттестации с применением дистанционных образовательных технологий

Плюсы дистанционной сдачи государственной итоговой аттестации:

1. Комфортно: студент один в комнате, никто не смотрит, никто не отвлекает.
2. Государственная итоговая аттестация проходит в режиме реального времени, но при этом студент может находиться на любом расстоянии от места проведения.
3. Студент не зависит от транспорта. Помимо экономии денег это позволяет сохранить время.

Минусы дистанционной сдачи государственной итоговой аттестации:

Технические проблемы. Во время итоговой аттестацией могут возникнуть технические проблемы с сетью, с потерей звука, системными прерываниями. Для снижения этих рисков проводится предварительное тестирование системы, а также пробная сдача экзамена и предварительная защита выпускной квалификационной работы.

Подготовка к дистанционной сдаче государственной итоговой

1. Составьте подробный план подготовки к государственной итоговой аттестации, тщательно распределив время. Для этого заведите записную книжку или ежедневник. Приучите себя заглядывать в него каждый день, чтобы точно все успеть.
2. Не разрешайте себе лениться. У вас есть четкий план, следуйте ему, и у вас обязательно все получится.
3. Обратите внимание на свой рацион в период подготовки к государственной итоговой аттестации. Следует отдавать предпочтение продуктам, активизирующим мозговую деятельность. Эта красная рыба, яйца, горький шоколад. Эти продукты влияют на внимание и концентрацию. Шоколад повышает в крови уровень эндорфинов.
4. Для активной работы мозга пейте много жидкости, полезно больше пить простую или минеральную воду, липовый, зеленый чай.
5. Занимайтесь утренней зарядкой, легкие физические нагрузки будут держать ваш организм в тонусе.
6. Дыхательные упражнения помогут снять напряжение, тревогу. Нормализовать ритм дыхания поможет простое упражнение: в течение нескольких минут следует дышать медленно и глубоко. Выдох должен в два раза длиннее вдоха. Чтобы дыхание было ровным, нужно считать «про себя»: на три счета — вдох, на пять шесть — выдох. Нужно сесть поудобнее, закрыть

глаза и, насколько это возможно, расслабить мышцы. Через 3-5 минут после начала дыхательных упражнений можно добавлять к ним формулы самовнушения: «Я — расслабляюсь — и — успокаиваюсь», синхронизируя их с ритмом дыхания. При этом слова «Я» следует произносить на вдохе, а слова «и Расслабляюсь», «и Успокаиваюсь» - на выдохе.

7. Вечером перед сдачей государственного экзамена или защитой выпускной квалификационной работой целесообразно «разгрузить мозг», накануне очень полезно заняться любым отвлекающими успокаивающим делом: выйти на короткую прогулку, принять душ, посмотреть комедию.

8. Сон будет крепким и поможет максимально восстановить силы, если использовать подходящие продукты. Снотворное действие на организм оказывает молоко. За 30-40 минут до сна полезно выпить стакан теплой воды, в которой разведена 1 ст. ложка меда, обладающего свойством укреплять нервную систему.

Рекомендации как без стресса сдать государственную итоговую аттестацию с применением дистанционных образовательных технологий

1. За 30 минут до государственной итоговой аттестации проверьте работу технических средств.

2. Перед тем, как приступить к сдаче государственной итоговой аттестации сделайте разминку для тела, которая уберет зажимы. Ослабить стрессовые гормоны можно с помощью техники расслабления. Для этого напрягите каждую мышцу своего тела как можно сильнее. Побудьте в таком состоянии пару секунд и расслабьтесь. Повторяйте до тех пор, пока не почувствуете, что вам стало легче.

3. Воспользуйтесь эффектом Моцарта и послушайте до государственной итоговой аттестации классику. Научно доказанный факт, что во время прослушивания произведений Моцарта улучшается пространственно-временное мышление, внимание.

4. Дайте себе установку, что предстоящий процесс, как государственная итоговая аттестация будет сдана в любом случае. Необходимо внушить себе, что легкое волнение перед сдачей - это вполне естественное и даже необходимое состояние. Оно мобилизует, настраивает на интенсивную умственную работу. Направьте мысли в хорошее русло, думая о том, что усилия не будут напрасными и все пройдет благополучно. Если вы почувствовали, что вами овладевает паника, немедленно запретите тревожным мыслям засорять сознание. Скажите самому себе —Стоп! Это слово должно быть произнесено как команда, остановив волнение. Паника никуда, кроме тупика не заведет - помните об этом!

5. Подумайте о своей цели. Концентрируйтесь на конечной цели, получении диплома, к которой вы идете, это поможет сохранить спокойствие.

6. Во время государственного экзамена, защиты выпускной квалификационной работы не смотрите по сторонам, а смотрите прямо на экран с легкой улыбкой, что позволит вам расположить комиссию к себе.

Рекомендации как справиться с волнением перед камерой

1. Не жалейте время на подготовку по 20 минут в день тренируйтесь перед камерой.

2. Разрабатывайте голос. Чтение книг вслух, одно из лучших упражнений для развития речи, улучшения дикции, интонации.

3. Снимайте себя на видео и анализируйте, как вы выглядите со стороны: не кажитесь ли вы слишком напряженным? У вас не бегают глаза? Движения плавны и размерены или резки и импульсивны? Что выражает ваше лицо холодную непроницаемость или все ваше волнение можно на нем прочесть? В соответствии с полученной информацией о себе вы корректируете все свои телодвижения, жесты, голос, мимику.

Надеемся, что выполнение данных рекомендаций поможет вам без стресса сдать государственную итоговую аттестацию в дистанционном формате. Будьте уверены в своих силах, сохраняйте позитивный настрой и веру в то, что все получится!

Проведение государственной итоговой аттестации для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа инвалидов ГИА проводится Университетом с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение ГИА для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении ГИА;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитывать и оформить задание, общаться с председателем и членами ГЭК);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты Университета по вопросам проведения ГИА доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в

виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения ГИА подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

