Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 23.06.2023 09:40:27
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»
Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю
Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования
_____ Н.Н. Кислова

Кадиленко Анастасия Николаевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Обслуживание в финансовой организации»

Направление подготовки:
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Рассмотрено
Протокол № 1 от 25.08.2020
Заседания кафедры управления, сервисных технологий и экономического образования

Одобрено
Начальник Управления образовательных программ
_____ Н.А. Доманина

Самара 2020

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Обслуживание в финансовой организации» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис**,** утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Финансовый сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867); 08.008 «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2015 г. № 167н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 апреля 2015 г., регистрационный № 36805).

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенций ПК-1, ПК-2, ПК-5.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации - контроль качества и уровня достижения результатов обучения по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

Компетенция	Индикатор	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации обслуживания в финансовой организации. Умеет: организовывать обслуживание клиентов финансовой организации
ПК-2 Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	ПК-2.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	Знает: сущность постпродажного обслуживания, субпроцессы процесса постпродажного обслуживания. Умеет: осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня. Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов
	ПК-2.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса	Знает: методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса. Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.
ПК-5. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-5.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов финансовой организации; цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам. Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания в финансовой организации; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса. Владеет: технологией проектирования экспертизы объектов сервиса.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: компьютерный класс

Оборудование: компьютер, клавиатура, периферийные устройства

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: запрещен (для тестовых заданий), доступ к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам (для практических работ (кейса)).

Нормы времени: 20 минут (на тестовые задания); 2 академических часа (на выполнение каждого практического задания); 4 академических часа (на выполнение кейса).

Проверяемые компетенции (из ОПОП ВО):

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

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

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

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

ПК-2.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

ПК-2.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса

ПК-5.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

Проверяемые результаты обучения:

Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации обслуживания в финансовой организации; сущность постпродажного обслуживания, субпроцессы процесса постпродажного обслуживания; методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса; структуру стандартов обслуживания клиентов финансовой организации; цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам.

Тип (форма) задания: тестовые задания закрытого типа

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Тестовые задания

1. Согласно профессиональному стандарту 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» для того, чтобы осуществлять консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг, необходимо иметь:

a) незаконченное высшее образование;
b) высшее образование – бакалавриат;
c) высшее образование – специалитет, магистратура.

2. Организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений на основе формирования и использования информационных ресурсов – это:

a) информатизация;
b) цифровизация;
c) санация информационных ресурсов.

3. Индивидуальные и коллективные экспертные знания, а также отдельные факты, данные и документы, отдельные массивы документов, документы и их массивы, составляющие библиотеки, архивы, фонды, базы и банки данных, базы знаний, различные информационные системы в определенной тематической области, которые удовлетворяют функциональным потребностям и запросам потребителей информации - это:

a) информационная культура;
b) информационный продукт;
c) информационная услуга;
d) информационные знания;
e) информационный ресурс.

4. Совокупность мероприятий по установлению сведений о лице и их проверке, осуществляемых в соответствии с федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами, и сопоставлению данных сведений с уникальным обозначением (уникальными обозначениями) сведений о лице, необходимым для определения такого лица – это:

a) идентификация;
b) аутентификация;
c) авторизация.

5. Что из нижеперечисленного можно считать синонимами (возможно несколько вариантов ответов, а может и один):

a) консультационная услуга = консалтинговая услуга;
b) консультационная услуга = информационная услуга;
c) финансовая услуга = финансовый продукт;
d) коммерческая тайна = конфиденциальная информация.

6. Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиента, - это определение:

a) качества услуги;
b) качества процесса;
c) качества обслуживания.

7. Стандарты обслуживания могут быть:

a) в форме устных правил;

b) только в письменной форме;

c) в форме устных правил или письменной форме.

8.Банковская тайна – это:

a) коммерческая информация о клиентах банка и их счетах, которая не может быть раскрыта третьим лицам без согласия клиента или по законным основаниям.

b) конфиденциальная информация о клиентах банка и их счетах, которая не может быть раскрыта третьим лицам без согласия клиента или по законным основаниям.

9. Примерами необанков являются (возможно несколько вариантов ответов):

a) Альфа-Банк

b) Сбер

c) Точка

d) Тинькофф банк

e) Почта Банк

f) Опербанк

10. Какое утверждение НЕВЕРНОЕ:

a) Бэдвилл – это испорченная репутация компании, возникающая вследствие низких доходов, отсутствия квалифицированного персонала и негативного отношения к бренду.

b) Согласно профессиональному стандарту 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» финансовое консультирование как вид профессиональной деятельности своей целью имеет обеспечение инвестиционной эффективности и оптимальных условий совершения финансовых сделок клиента с поставщиком финансовых услуг.

c) В качестве преимуществ цифровизации можно выделить повышение удовлетворенности потребителей финансовых продуктов и услуг, сокращаются издержки всех участников финансового рынка, повышается транспарентность отношений на финансовом рынке и др.

d) Задача стандартов обслуживания заключается в установлении максимальных требований к качеству обслуживания клиентов и помощи сотрудникам с их соблюдением.

e) Послепродажное обслуживание – это комплекс мероприятий, предоставляемых клиенту после того, как продукт или услуга уже были приобретены.

f) Все утверждения верные.

Ключ:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b	a	e	a	a	c	c	b	c, d	d

Критерии оценки задания:

оценка 5 баллов («отлично») – 9-10 правильных ответов;

оценка 4 балла («хорошо») – 7-8 правильных ответов;

оценка 3 балла («удовлетворительно») – 5-6 правильных ответов;

оценка («неудовлетворительно») – менее 5 правильных ответов.

Проверяемые компетенции (из ОПОП ВО):

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

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

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

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

ПК-2.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

ПК-2.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса

ПК-5.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

Проверяемые результаты обучения:

Умеет: организовывать обслуживание клиентов финансовой организации; осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня; разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий; подбирать методы контроля качества обслуживания в финансовой организации; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса.

Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов; технологией проектирования экспертизы объектов сервиса.

Тип (форма) задания: кейс

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Задание 1. Продемонстрируйте технологию разработки стандарта обслуживания клиентов на примере финансовой организации.

Критерии оценки	Баллы
Описана конкретная ситуация с указанием: • размера и вида(ов) деятельности финансовой организации; • продуктов организации; • основных характеристик продуктов (услуг); • особенностей потребителей (целевые группы).	10
Обоснована необходимость разработки стандартов обслуживания клиентов финансовой организации	10
Обоснованы действия по каждому из перечисленных направлений: • определение процедуры обслуживания; • определение характеристик речи персонала при работе с клиентом, речевых приемов; • определение предпочтительных и недопустимых формулировок в обслуживании; • установление правил поведения персонала в нестандартной (конфликтной) ситуации; • определение форм документирования стандартов обслуживания.	20
Дана оценка (прогноз) результативности действий по разработке стандартов обслуживания в приведенной ситуации	5

Задание 2. На примере конкретных финансовых организаций оцените обслуживание клиентов выбранных организаций, предложить рекомендации по совершенствованию облуживания клиентов.

Критерии оценки:

1. Представлено краткое описание 2 финансовых организаций (название, сфера деятельности, продукты организации, целевая аудитория) – 2 балла;
2. Предложены критерии (*что будете оценивать*) и способы (*как будете оценивать*) оценки обслуживания для организаций выбранной сферы деятельности – 4 балла;
3. Проведена оценка обслуживания по сформированным критериям (может быть с использованием эталона или с учетом веса значимости критериев) и сделан вывод (у какой организации рейтинг (ситуация) выше (лучше)) – 2 балла;
4. Предложены рекомендации по совершенствованию обслуживания клиентов в выбранных организациях по результатам проведенной оценки – 4 балла.

Задание 3. Используя сайты вакансий (https://samara.hh.ru/, https://samara.rabota.ru/, https://samara.superjob.ru/ и т.п.), проанализируйте требования и обязанности к должности финансового консультанта в г. Самара.

Критерии оценки:

1. На основании 1-2 сайтов поиска работы найдены 5-6 вакансий финансового консультанта в г. Самара (обозначен сайт вакансий, наименование должности *(сайт может предложить иные формулировки должностей, например финансовый специалист)*, наименование работодателя, величина з/п) – 2 балла;
2. Проанализированы требования и обязанности по найденным вакансиям *(что общее, что различное)* – 4 балла;
3. Сделан вывод о том, кто такой финансовый консультант (исходя из найденных вакансий) – 2 балла.

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Выполненные задания оцениваются по шкале:

55%-69% верно выполненных заданий – «удовлетворительно»;

70%-85% верно выполненных заданий – «хорошо»;

86%-100% верно выполненных заданий – «отлично».