

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 31.08.2026 16:14:54

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

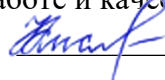
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра экономики и экономической безопасности

Утверждаю

Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования



Н.Н. Кислова

Шакуров Ильяс Гумерович

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Проектирование обслуживания в финансовой организации»

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация выпускника

Бакалавр

Рассмотрено

Протокол № 11 от 23.06.2026

Заседания кафедры экономики и экономической
безопасности

Одобрено

Начальник

Управления

образовательных программ



Н.А. Доманина

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Проектирование обслуживания 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 компетенции.

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

Помещение: особых требований нет

Оборудование: проектор, ноутбук/

Инструменты: особых требований нет

Расходные материалы: бумага и канцелярские принадлежности для письменных ответов

Доступ к дополнительным справочным материалам: не требуется

Нормы времени: каждое задание выполняется обучающимися длительное время

Проверяемая (ые) компетенция (и):

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

ПК-6.3 Консультирует клиента по оформлению сделок в сфере финансовых услуг

Знает: принципы, нормы и методы проектирования обслуживания в финансовой организации.

Умеет: анализировать эффективность (в т.ч. экономическую) по проектируемой услуге в финансовой организации.

Требование к процедуре оценки: Тип (форма) задания: задание практического характера

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Задание №1

Пример задания:

Напишите развернутый ответ на тему: «Виды сервисных технологий и их элементы».

Критерии оценки.

Письменная работа выполняется на стандартном листе формата А4 от руки, максимальный объем работы 2 стр.

Критерий / Оценка	2 балла	1 балл	0 баллов
Раскрыта терминология из данного вопроса (не менее 4-х терминов)	4 термина	1-3 термина	0 терминов
Приведена классификация (или структура)	Полная	С недочетами	Нет
Во всех видах технологий выделены элементы	Прокомментированы все элементы	Прокомментированы не все элементы	Комментарии отсутствуют
Каждый вид проиллюстрирован примерами из хозяйственной практики	Проиллюстрированы примерами 2 и более видов	Проиллюстрированы примерами 1 вид	Примеры отсутствуют

Задание №2

Дайте развернутый ответ на вопросы:

1. Понятие сервисных технологий.
2. Виды сервисных технологий.
3. Элементы сервисных технологий.
4. Факторы, влияющие на выбор сервисной технологии.
5. Методы предоставления услуг.

Критерии оценки: адекватный ответ на вопрос – 1 балл.

Задание №3

Дайте развернутый ответ на вопросы:

Приведите пример организации финансовой сферы. Определите для нее:

- 1) особенности продукта (услуги);
- 2) документы, необходимые для учреждения и регистрации;
- 3) информацию, виды данных, необходимых для сбора и анализа перед открытием организации, методы анализа;
- 4) перечень технологий с описанием элементов;
- 5) критерии эффективности деятельности, возможные риски.

Критерии оценки: адекватный ответ на вопрос – 1 балл.