

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт финансов и устойчивого развития

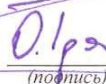
УТВЕРЖДЕНА
ученым советом РАНХиГС
(в составе ДПП)
Протокол от «17» 10 2023 г. № 19

**ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
(профессиональной переподготовки)**

**Мастер менеджмента - Specialized Master of Management (SMM)
«Эффективное управление в клиентоцентричной
электросетевой компании»**

Москва, 2023 г.

Разработчик
к. психол.н.,
директор учебного центра
ПАО «Россети Московский регион»


(подпись)

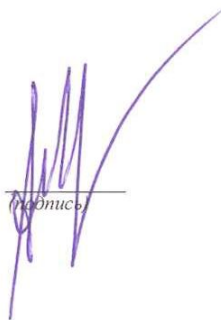
О.Ю Трофимов

Руководитель программы
к.пол.н.,
заместитель директора института финансов и
устойчивого развития


(подпись)

С.Г. Старцева

Руководитель
структурного подразделения
д.э.н, профессор
директор института финансов и устойчивого развития


(подпись)

А.М. Марголин

Содержание

1. Цель и задачи итоговой аттестации.....	4
2. Результаты освоения ДПП ПП.....	4
3. Формы и объем итоговой аттестации.....	6
4. Общие требования к итоговым аттестационным испытаниям	6
5. Руководство и консультирование итоговой аттестационной работой.....	7
6. Требования к объему, структуре и оформлению итоговой аттестационной работы (проекта)	7
7. Процедура проведения итоговых аттестационных испытаний	12
8. Фонд оценочных средств итоговой аттестации.....	13
9. Учебно-методическое и информационное обеспечение итоговой аттестации	15
9.1. Нормативно-правовые документы	15
9.2. Основная литература	16
9.3. Дополнительная литература	17
9.4. Интернет-ресурсы	18
9.5. Справочные системы.....	18
10. Материально-техническое и программное обеспечение итоговой аттестации.....	18
Приложение 1. Оценочный лист итоговой проектной работы	20

1. Цель и задачи итоговой аттестации

Общие требования к проведению итоговой аттестации определены в статье 59 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон N 273-ФЗ), согласно которой итоговая аттестация представляет собой форму оценки степени и уровня освоения слушателями образовательной программы.

Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки слушателей.

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения.

Итоговая аттестация по программе профессиональной переподготовки «Мастер менеджмента - Specialized Master of Management (SMM) «Эффективное управление в клиентоцентричной электросетевой компании»» проходит в форме защиты итогового аттестационного группового проекта.

Результатом итогового аттестационного группового проекта является презентация (не менее 8 слайдов) и письменный итоговый аттестационный проект (не более 30 страниц без учета приложений).

При оформлении презентации и письменного итогового аттестационного проекта должны использоваться единые шаблоны оформления документов.

Итоговая аттестация является важным этапом подготовки высококвалифицированных, компетентных руководителей и специалистов, обладающих современными знаниями, умениями и навыками, необходимыми для практического эффективного и регулярного выполнения им деятельности в разнообразных, в том числе нестандартных и меняющихся условиях в сфере государственного управления.

Цель итоговой аттестации – установление соответствия уровня подготовки выпускников современным требованиям к освоению профессиональных компетенций прикладного характера в сфере управления персоналом в клиентоцентричной организации.

Задачи итоговой аттестации:

- оценить качество освоения программы и степень владения выпускниками необходимыми профессиональными компетенциями;
- сформировать новые профессиональные компетенции в области правового обеспечения, управления персоналом, технологий подготовки, принятия и реализации стратегических управленческих решений в сфере управления персоналом клиентоцентричной организации;
- определить уровень овладения специальным инструментарием, позволяющим его эффективное применение на практике при решении актуальных задач управления персоналом организации.

2. Результаты освоения ДПП III

Выпускник по дополнительной программе профессиональной переподготовки «Мастер менеджмента - Specialized Master of Management (SMM) «Эффективное управление в клиентоцентричной электросетевой компании»» в рамках итоговой аттестации подтверждает следующие основные профессиональные компетенции.

Таблица 1- Результаты освоения программы

Виды деятельности	Общепрофессиональные компетенции ОПК, универсальные компетенции УК (совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
Организационно-управленческая	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Системного подхода	Осуществлять критический анализ	Вырабатывает стратегию действий
	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Теоретических основ, принципов и инструментов разработки стратегии командной работы	Определять стратегию, распределять поручения, организовывать работу команды	Вырабатывает командную стратегию
	ОПК-2 Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении управленческих и исследовательских задач	Современных техник и методик сбора данных, продвинутых методов обработки и анализа для решения управленческих и исследовательских задач	Применять продвинутые методы обработки и анализа данных, необходимых для решения поставленных управленческих и исследовательских задач	Навыки использования интеллектуальных информационно-аналитических систем при решении управленческих и исследовательских задач
	ОПК-3 Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной(в том числе кросс-культурной) и динамической среды	Принципов организации управленческих решений; методов принятия решений; структуры количественного и качественного анализа информации	Обосновывать принятие организационно-управленческих решений; оценивать альтернативные варианты решения поставленных задач.	Навыки количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления.
	ПСК-1 Разработка системы операционного управления персоналом и работы структурного	Методов, способов и инструментов управления персоналом,	Организовывать работу персонала структурного	Разработка планов, программ и процедур управления

	подразделения организации	организационной структуры организации; основ производственной деятельности организации	подразделения; формировать предложения по автоматизации и цифровизации процесса операционного управления персоналом и работой структурного подразделения	персоналом; разработка предложений по структуре подразделения и потребности в персонале
Информационно-аналитическая	УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Методик самооценки, самоконтроля и саморазвития	Применять методики самооценки и самоконтроля	Управление своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования.
	ОПК-2 Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутое методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении управленческих и исследовательских задач	Современных техник и методик сбора данных, продвинутых методов обработки и анализа для решения управленческих и исследовательских задач	Применять продвинутое методы обработки и анализа данных, необходимых для решения поставленных управленческих и исследовательских задач	Навыки использования интеллектуальных информационно-аналитических систем при решении управленческих и исследовательских задач

3. Формы и объем итоговой аттестации

По итогам обучения по программе профессиональной переподготовки «Мастер менеджмента - Specialized Master of Management (SMM) «Эффективное управление в клиентоцентричной электросетевой компании»» проводятся итоговые аттестационные испытания в форме защиты итогового аттестационного группового проекта. Итоговый аттестационный проект выполняется коллективом слушателей (не более 6 человек).

Трудоемкость итоговой аттестации – 8 академических часов.

4. Общие требования к итоговым аттестационным испытаниям

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по программе. Оценка качества освоения программы проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения.

Итоговый аттестационный групповой проект по программе профессиональной переподготовки «Мастер менеджмента - Specialized Master of Management (SMM) «Эффективное управление в клиентоцентричной электросетевой компании»» должен

продемонстрировать знания, умения и навыки слушателя по указанным основным профессиональным компетенциям.

Аттестационный проект ставит следующие задачи:

- систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний в предметной области, соответствующей программе обучения;
- применение их при решении конкретных задач на предприятиях и в организациях любой формы собственности, а также в структурах государственного управления;
- развитие навыков самостоятельной деятельности;
- выявление подготовленности слушателя к практической деятельности в выбранной области.

Слушатели, успешно защитившие итоговый аттестационный проект, получают диплом о профессиональной переподготовке, форму которого образовательная организация устанавливает самостоятельно.

Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые образовательной организацией.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), должна быть предоставлена возможность пройти итоговую аттестацию без отчисления из организации, в соответствии с медицинским заключением или другим документом, предъявленным слушателем, или с восстановлением на дату проведения итоговой аттестации.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно установленному образовательной организацией.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется аттестационной комиссией, созданной образовательной организацией в соответствии с локальными нормативными актами организации.

5. Руководство и консультирование итоговой аттестационной работой

Научным руководителем итогового аттестационного группового проекта может быть научно-педагогический работник РАНХиГС, преподаватель и научный работник сторонней организации, осуществляющей образовательную деятельность по соответствующему профилю подготовки, специалист профильной организации.

Научный руководитель направляет деятельность слушателя, помогая в оценке эффективности принятых решений. Однако сам выбор решения остается за исполнителями аттестационного проекта.

В обязанности руководителя итогового аттестационного проекта входит:

- руководство и помощь в постановке задач исследования, выявление исследовательских и практических проблем, поиске подходов к их решению;
- систематический контроль по соблюдению сроков графика выполнения итогового группового аттестационного проекта;
- проверка выполненного и оформленного итогового аттестационного группового проекта на предмет его соответствия требованиям к итоговой аттестационной работы и к оформлению документации.

6. Требования к объему, структуре и оформлению итоговой аттестационной работы (проекта)

Итоговая аттестационная работа выполняется в виде группового проекта, который должен состоять из презентации (не менее 8 слайдов), и письменного итогового аттестационного проекта (далее – итоговый проект) (не более 30 страниц без учета приложений).

Структура итогового проекта:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть, состоящая из разделов (подразделов);
- заключение;
- библиографический список;
- приложения (при необходимости).

Титульный лист оформляется в соответствии с установленными требованиями на стандартном бланке, наименование темы итогового аттестационного проекта должно строго соответствовать формулировке, указанной в приказе об утверждении тем аттестационных (проектных) работ.

Содержание включает в себя все разделы и подразделы итогового аттестационного проекта. Содержание должно правильно отражать последовательность разделов и подразделов в тексте.

В конце каждого раздела, подраздела содержания проставляется номер страницы, на котором он напечатан в тексте.

Во введении отражаются следующие основные моменты:

- общая формулировка проблемы (проектной идеи), которой посвящен итоговый проект;
- теоретическое и практическое значение выбранной темы, ее актуальность для организации, социальная значимость;
- степень теоретической разработанности и технологической обеспеченности решения рассматриваемых проблем;
- цель и конкретные задачи проекта, которые авторы поставили для себя;
- объяснение того, как авторы намереваются решать поставленные задачи (методы достижения поставленных целей), обоснование логической последовательности раскрываемых вопросов, общего порядка исследования и структуры проекта;
- предмет, объект исследования;
- описание источников происхождения информации, использованной в итоговом проекте.

Введение должно быть кратким (2-4 страницы в зависимости от объема всего проекта) и четким.

Основная часть итогового проекта должна состоять из разделов, которые могут делиться на подразделы, в случае необходимости, – на пункты. Раздел должен включать не менее двух подразделов. Каждый раздел, подраздел и пункт должны иметь свое название, отражающее их содержание.

Заключение должно содержать основные выводы, к которым пришли авторы в результате проведенного исследования. Выводы должны быть краткими и органически вытекать из содержания работы. В Заключение можно повторить основные выводы соответствующих разделов, однако большее внимание следует уделить обобщениям по результатам исследования. Рекомендуемый объем Заключения составляет 2-4 страницы.

Библиографический список должен содержать расположенный по алфавиту перечень использованных в процессе работы над проектом источников. Рекомендованное количество источников не менее 15.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100 – 2018

В приложение, при необходимости, выносятся материалы, носящие вспомогательный характер и затрудняющие чтение основной части итогового проекта.

Оформление итогового проекта

Итоговый проект должен быть выполнен с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги форматом А4. Шрифт Times New Roman размером 14 пт с межстрочным интервалом 1,5 пт, отступ первой строки 1,25 см, начертание «обычный». Для сносок, примечаний, приложений допускается размер 12 пт. Текст должен быть отформатирован по ширине страницы. Размеры полей: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3,0 см, правое 1,0 см.

Фамилии, названия учреждений, организаций и другие имена собственные в отчете приводят на языке оригинала. Допускается приводить названия организаций в переводе на язык записки с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия.

При сокращении русских слов и словосочетаний следует руководствоваться ГОСТ Р 7.0.12—2011.

Построение итогового проекта

Страницы итогового проекта следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц итогового проекта. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц.

Нумерация страниц итогового проекта и приложений, входящих в ее состав, должна быть сквозная.

Нумерация разделов, подразделов, пунктов итогового проекта

Основную часть итогового проекта следует делить на разделы, подразделы и пункты. Пункты при необходимости могут делиться на подпункты.

Разделы итогового проекта должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки и записанные с абзачного отступа. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Разделы, как и подразделы, могут состоять из одного или нескольких пунктов.

Если документ не имеет подразделов, то нумерация пунктов в нем должна быть в пределах каждого раздела и номер пункта должен состоять из номеров раздела и пункта, разделенных точкой. В конце номера пункта точка не ставится.

Таблицы

Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице.

На все таблицы должны быть ссылки. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзачного отступа в следующем формате: «Таблица – Номер таблицы – Наименование таблицы».

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят, слово «Таблица» и ее номер указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями справа пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой, например, «Таблица 1.1».

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения; например, «Таблица А.3».

Если в документе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В.1», если она приведена в приложении В.

Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте.

Рисунки

Каждый рисунок должен быть пронумерован и иметь подрисовочную надпись, которая размещается под рисунком. На рисунок должна быть ссылка в тексте.

Формулы

Формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не уместится в одну строку, то оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (х), деления (:) или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак «х».

Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле, как в левой, так и в правой частях формулы.

Знаки препинания после формул ставят по смыслу. Между идущими подряд формулами ставят точку с запятой или запятую.

Тригонометрические знаки $\sin$, $\cos$, $\tg$ и т.п.; математические термины $\lim$, $\lg$, const и т.п. пишутся со строчных (малых) букв; *макс* и *мин* рекомендуется писать латинскими буквами: $\max$, $\min$.

Индексы (верхние и нижние), представляющие собой сокращение одного русского слова, пишутся без точки на конце, а двух-трех слов - с точками после каждого сокращения, кроме последнего.

Формулы следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всего итогового проекта арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

Одну формулу обозначают – (1).

Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например формула (В.1).

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках. Например: «... в формуле (1)».

Допускается нумерация формул в пределах раздела. В этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например (3.1).

Для оформления формул рекомендуется использовать встроенный редактор формул Microsoft Equation (пакет Microsoft Office).

Список использованных источников

Сведения об источниках следует располагать в порядке появления ссылок на источники в тексте итогового проекта, нумеровать арабскими цифрами без точки и печатать с абзачного отступа.

Ссылка на литературный источник в тексте оформляется в виде его номера по списку, заключенного в квадратные скобки. Если ссылка делается с указанием страницы, то кроме номера по списку внутри скобок ставится номер страницы. Например, [5, С. 18].

Для единообразия оформления рекомендуется следующий порядок: фамилия и инициалы автора, название книги (без кавычек), место издания, издательство, год издания (буква "г" не ставится), номер страницы (сокращенно буква "с").

Приложения

Приложение оформляют как продолжение данного документа на последующих его листах.

В тексте итогового проекта на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение», его обозначения и степени.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ, например «Приложение Д». Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

Приложения должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц.

Правила набора текста

Текст внутри раздела, параграфа или пункта разделяют на абзацы. Правильному объединению нескольких фраз в общий абзац следует уделять особое внимание. Нельзя допускать слишком частой разбивки текста на абзацы или слишком больших абзацев (1-2 страницы текста).

Единицы физических величин обозначаются согласно ГОСТ 8.41781. Государственная система обеспечения единства измерений. Единицы физических величин.

Обозначение единиц разрешается применять только после числовых значений величин и в заголовках граф, наименованиях строк (боковиках) таблиц и выводах, а также в пояснениях к формулам. Обозначение помещают после цифрового значения величины через пробел без переноса на следующую строку: 100 кВт, 80 %, 20 °С и т.д.

Знаки №, % и др. для обозначения множественного числа удваивать не следует.

Для указания диапазона значений ставят: многоточие, тире, предлог от (перед первым) и до (перед вторым). Предпочтительным является стандартный знак многоточие (...).

Недопустимы «висячие» строки, т.е. неполные строки в начале страницы.

Нельзя оставлять только заголовок внизу страницы. (Необходимо добавить не менее двух строк текста.)

Оформление презентации

Требования к оформлению презентации:

- презентация разрабатывается с использованием программы Microsoft PowerPoint в пакете Microsoft Office;

- количество слайдов не менее 8 шт.

Схема презентации:

- титульный слайд (соответствует титульному листу работы);

- цели и задачи работы;

- общая часть;

- основная часть;

- выводы.

Файл с презентацией предоставляется секретарю ГАК на электронном носителе вместе с итоговым аттестационным групповым проектом накануне дня защиты. Слушатель должен иметь копию файла с презентацией на флеш-карте.

Презентация должна сопровождаться комплектом раздаточного материала, представляющим собой копии слайдов в распечатанном виде.

7. Процедура проведения итоговых аттестационных испытаний

Процедура подготовки и защиты итогового аттестационного проекта предполагает выполнение следующих требований к его содержанию, объему, структуре и прохождению его защиты.

Итоговый аттестационный проект должен отвечать следующим требованиям:

- должен основываться на конкретных материалах предприятия или организации и содержать в себе решение (предложение, рекомендации) определенных задач, наиболее актуальных для предприятия;
- тема проекта должна соответствовать профилю обучения и носить комплексный характер;
- проект должен быть оформлен с учетом требований и правил оформления работ данного уровня (ГОСТ 7.32-2017).

Подготовка итоговой аттестационного проекта завершается защитой перед аттестационной комиссией.

Порядок представления итогового аттестационного проекта к защите

К защите должны быть подготовлены соответствующие документы: итоговый аттестационный групповой проект (в печатном и электронном виде), презентация.

Материалы предоставляются руководителю программы, который после ознакомления с предоставленными материалами принимает решение о допуске проекта к защите.

Материалы к защите предоставляются за 14 дней.

К защите не допускаются слушатели:

- не выполнившие полностью учебный план;
- не сдавшие в срок итоговый аттестационный групповой проект;
- представившие итоговый аттестационный групповой проект, не отвечающий требованиям по своему содержанию.

Порядок защиты итогового аттестационного группового проекта

Защита осуществляется перед аттестационной комиссией, которая состоит из председателя, его членов и ответственного секретаря.

Защита проводится на открытых заседаниях аттестационной комиссии, которые проводятся по заранее утвержденному графику. Изменение графика не допускается.

Публичная защита итогового аттестационного группового проекта проходит в следующем порядке:

-слушатели делают доклад по существу выполненной работы, в котором кратко излагаются цели и задачи, дается характеристика объекта проектной разработки, обосновываются проектные решения, делаются главные выводы теоретического и практического значения, а также важнейшие показатели экономической эффективности и практические рекомендации. Во время публичной защиты обязательно используется презентация и раздаточный материал;

-члены аттестационной комиссии задают вопросы, на которые слушатели обязаны давать полные ответы. Вопросы могут быть заданы не только членами комиссии, но и другими лицами, присутствующими на защите;

-заключительное слово.

По окончании публичной защиты всех слушателей комиссия на закрытом заседании обсуждает результаты, после чего оглашает результаты защиты.

Аттестационная комиссия принимает решения о выдаче дипломов по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки «Мастер менеджмента - Specialized Master of Management (SMM) «Эффективное управление в клиентоцентричной электросетевой компании»». Постановление аттестационной комиссии оформляется протоколом.

8. Фонд оценочных средств итоговой аттестации

Тематика итоговых аттестационных групповых проектов

Тема итоговой проектной работы формулируется группой самостоятельно, обсуждается с руководителем проектных работ.

Примерные темы итоговых аттестационных групповых проектов:

1. Клиентоцентричность электросетевой компании как фактор конкурентоспособности.
2. Формирование и реализация стратегии клиентоцентричности электросетевой компании.
3. Управление клиентоцентричностью в электросетевой компании.
4. Интеграция клиентоцентричности в корпоративную культуру и структуру предприятия.
5. Диагностика клиентоцентричности электросетевой компании на примере ПАО «Россети Московский регион».
6. Путь Клиента в электросетевой компании на примере ПАО «Россети Московский регион».
7. Формирование позитивного клиентского опыта в электросетевой компании.
8. Инновационные методы улучшения клиентского опыта в электросетевой компании.
9. Разработка и продвижение услуг, ориентированных на клиента.
10. Клиентоцентричность персонала электросетевой компании: формирование и оценка.
11. Система работы с жалобами и обращениями клиентов в электросетевой компании.
12. Механизмы формирования и реализации обратной связи клиентов и компании.
13. Организация и проведение исследований клиентов электросетевой компании.
14. Измерение процессов взаимодействия клиентов и электросетевой компании.
15. Формирование лояльности при продвижении услуг электросетевой компании.
16. Система коммуникаций с клиентами электросетевой компании.
17. Инструменты визуализации взаимодействия клиента и компании на примере ПАО «Россети Московский регион».
18. Система мер по защите данных клиентов электросетевой компании.
19. Система обучения клиентоцентричному подходу сотрудников компании на примере ПАО «Россети Московский регион».
20. Внутренние клиенты электросетевой компании: повышение эффективности взаимодействия.

8.1 Критерии оценивания итоговых аттестационных работ

Критерии оценивания итогового аттестационного проекта приведены в таблице 2.

Таблица 2-Показатели оценки итогового аттестационного проекта

Основные показатели оценки результата	Баллы
Актуальность темы	10-15
Точность фиксации проблемы исследования	15-25
Полнота и качество представленного решения	25-30
Выступление на защите	25-30
Средняя оценка	75-100

По каждому критерию члены аттестационной комиссии проставляют оценки. Итоговой оценкой проекта является среднее значение всех оцениваемых критериев. Лист оценки представлен в Приложении 1.

8.2 Шкала оценивания результата защиты проекта

Таблица 3-Показатели оценки результата итогового аттестационного проекта

Основные показатели оценки результата	Баллы (оценка)
Тема работы соответствует проблематике направления исследования; удовлетворяет требованиям актуальности и новизны; итоговый аттестационный проект выполнен в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлен в соответствии с установленными нормами. Выступление на защите структурировано, раскрыты причины выбора и актуальность темы, цель и задачи работы, предмет, объект и хронологические рамки исследования, логика вывода каждого наиболее значимого вывода; в заключительной части доклада показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, освещены вопросы дальнейшего применения и внедрения результатов исследования в практику; длительность выступления соответствует регламенту; ответы на вопросы логичны, раскрывают сущность вопроса, подкрепляются положениями монографических источников и нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из итогового аттестационного проекта; показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы.	93-100 (5 отлично)
Итоговый аттестационный проект выполнен в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлен в соответствии с ними. Выступление на защите итогового проекта структурировано, допускаются одна-две неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей и задач работы, предмета, объекта и хронологических рамок исследования, допускается погрешность в логике вывода одного из наиболее значимых выводов, которая устраняется в ходе дополнительных уточняющих вопросов; в заключительной части доклада недостаточно отражены перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы дальнейшего применения и внедрения результатов исследования в практику; выводы неполны; длительность выступления соответствует регламенту; в ответах на вопросы допущено нарушение логики, но, в целом, раскрыта сущность вопроса, тезисы выступающего подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из итоговой проектной работы, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы.	84-92 (4 хорошо)
Итоговый аттестационный проект выполнен в соответствии с целевой установкой, но не в полной мере отвечает предъявляемым требованиям, в т.ч. по оформлению в соответствии с установленными требованиями. Выступление на защите итогового проекта структурировано, допускаются неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей и задач работы, предмета, объекта и хронологических рамок исследования, допущена грубая погрешность в логике вывода одного из наиболее значимых выводов, которая при указании на нее, устраняется с трудом; в ходе обсуждения работы проявлено достаточное, но не глубокое понимание теоретических вопросов, связанных с заявленной темой, и предложены стандартные пути их решения, не являющиеся оптимальными применительно к цели и задачам исследования; в заключительной части доклада недостаточно отражены перспективы и задачи дальнейшего исследования данной	75-83 (3 удовлетвори-тельно)

темы, вопросы дальнейшего применения и внедрения результатов исследования в практику; длительность выступления превышает регламент; ответы на вопросы не раскрывают до конца сущности вопроса, слабо подкрепляются положениями монографических источников и нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из работы, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы. В процессе защиты итогового проекта продемонстрировано понимание содержания ошибок, допущенных при его выполнении.	
Итоговый аттестационный проект выполнен с нарушением целевой установки, не отвечает предъявляемым требованиям, в оформлении имеются отступления от установленных требований. Выступление на защите не структурировано, недостаточно раскрываются причины выбора и актуальность темы, цели и задачи работы, предмет, объект и хронологические рамки исследования, допускаются грубые погрешности в логике выведения нескольких из наиболее значимых выводов, которые, при указании на них, не устраняются; в заключительной части доклада не отражаются перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы дальнейшего применения и внедрения результатов исследования в практику; длительность выступления значительно превышает регламент; ответы на вопросы не раскрывают сущности вопроса, не подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из итогового проекта, показывают отсутствие самостоятельности и глубины изучения проблемы. В процессе защиты итоговой проектной работы продемонстрировано непонимание содержания ошибок, допущенных при ее выполнении.	Менее 75 (2 неудовлетворительно)

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение итоговой аттестации

9.1 Нормативно-правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 24.07.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2023)
3. «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. от 04.08.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2023).
4. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 19.10.2023) Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ с изменениями и дополнениями.
5. Федеральный закон от 25.12.2008 N 273-ФЗ (ред. от 10.07.2023) «О противодействии коррупции» (с изм. и доп., вступ. в силу с 15.09.2023).
6. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 14.07.2022) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
7. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 31.07.2023) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2023).
8. Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ (ред. от 04.08.2023) «Об электронной подписи» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2023).
9. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 06.02.2023) «О

персональных данных».

10. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

11. Постановление Правительства РФ от 26.05.2021 N 786 (ред. от 02.08.2023) «О системе управления государственными программами Российской Федерации» (вместе с «Положением о системе управления государственными программами Российской Федерации») (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2023).

12. Указ Президента РФ от 2 июля 2021 г. № 400 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации».

13. Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 N 952 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент» (Зарегистрировано в Минюсте России 21.08.2020 N 59391).

14. Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утвержден приказом Минтруда РФ от 09.03.2022г. № 109н.

15. Приказ ректора РАНХиГС от 19.04.2019 г. № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».

16. Приказ ректора РАНХиГС от 25.12.2020 г. № 02-1082 «Об утверждении Требований РАНХиГС к программам профессиональной переподготовки «Мастер менеджмента - Specialized Master of Management (SMM)» и формы бланка диплома о профессиональной переподготовке (с приложением)».

9.2. Основная литература

1. Стратегический менеджмент : учебник / под ред. д-ра экон. наук, профессора Н.А. Казаковой. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-005028-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1941765> (дата обращения: 08.09.2023).

2. Фомичев, А. Н. Стратегический менеджмент : учебник / А. Н. Фомичев. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К, 2023. - 466 с. - ISBN 978-5-394-05124-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084464> (дата обращения: 08.09.2023).

3. Басовский, Л. Е. Стратегический менеджмент : учебник / Л. Е. Басовский. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 365 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-005115-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1190690> (дата обращения: 08.09.2023).

4. Степанова, Г. Н. Стратегический менеджмент : учебник / Г. Н. Степанова, В. А. Бирюков, М. В. Ливсон. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 261 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1863109. - ISBN 978-5-16-017616-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1863109> (дата обращения: 08.09.2023).

5. Абрамов, В. С. Стратегический менеджмент : учебник и практикум для вузов / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов ; под редакцией В. С. Абрамова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14595-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520203> (дата обращения: 08.09.2023).

6. Психология управления персоналом : учебник для вузов / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03827-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511237> (дата обращения: 08.09.2023).

7. Профессиональные навыки менеджера по управлению персоналом : методические указания / составители Н. А. Никитина, К. К. Лавская. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА,

2019. — 17 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145588> (дата обращения: 08.09.2023).

8. Хруцкий, В. Е. Оценка персонала. Сбалансированная система показателей : практическое пособие / В. Е. Хруцкий, Р. А. Толмачев, Р. В. Хруцкий. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 203 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16778-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531688> (дата обращения: 08.09.2023).

9. Инструменты и методы антикризисного управления : учебник / под ред. А. Н. Ряховской, Л. В. Волкова. — Москва : Магистр, 2021. — 624 с. - ISBN 978-5-16-109673-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1779662> (дата обращения: 08.09.2023).

10. Заволокина, Л. И. Эффективные деловые переговоры : учебное пособие / Л.И. Заволокина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 148 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/1819520. - ISBN 978-5-16-017208-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819520> (дата обращения: 08.09.2023).

9.3. Дополнительная литература

1. Лапыгин, Ю. Н. Стратегический менеджмент : учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. — 2-е изд. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 208 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/836. - ISBN 978-5-16-006592-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1832152> (дата обращения: 08.09.2023).

2. Егоршин, А. П. Стратегический менеджмент : учебник для вузов / А. П. Егоршин. - 2-е изд., доп. и перераб. - Нижний Новгород : НИЭМ, 2019. - 592 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-901335-34-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1240735> (дата обращения: 08.09.2023).

3. Ружанская, Л. С. Стратегический менеджмент : учебное пособие / Л. С. Ружанская, Е. А. Якимова, Д. А. Зубакина ; под общ. ред. д-ра экон. наук Л. С. Ружанской ; Мин-во науки и высш. образования РФ. - Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2019. - 112 с. - ISBN 978-5-7996-2851-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1950210> (дата обращения: 08.09.2023).

4. Сироткин, С. А. Стратегический менеджмент : учебник / С.А. Сироткин, Н.Р. Кельчевская. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 263 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/958515. - ISBN 978-5-16-013815-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/958515> (дата обращения: 08.09.2023).

5. Абчук, В. А. Менеджмент: теоретические основы : учебник и практикум для вузов / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17080-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532356> (дата обращения: 08.09.2023).

6. Овсянникова, О. А. Этика государственной службы и государственного служащего / О. А. Овсянникова. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 280 с. — ISBN 978-5-507-45401-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/267380> (дата обращения: 08.09.2023).

7. Мехтиханова, Н. Н. Управление персоналом: психологическая оценка персонала : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. Н. Мехтиханова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13047-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517798> (дата обращения: 08.09.2023).

8. Мاستроджакомо, С. Инструменты командной работы: Пять способов сплотить команду, выстроить доверительные отношения и добиться высоких результатов :

практическое руководство / С. Мастроджакомо, А. Остервальдер. - Москва : Альпина Паблишер, 2022. - 322 с. - (Серия «Бизнес-модели Остервальдера»). - ISBN 978-5-9614-6416-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1905827> (дата обращения: 08.09.2023). – Режим доступа: по подписке.

9. Вилисов, В. Я. Инструменты внутреннего контроля : монография / В. Я. Вилисов, И. Е. Суков. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. - 262 с. - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01472-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1740086> (дата обращения: 08.09.2023).

9.4. Интернет-ресурсы

Учебно-методический материал: <https://disk.yandex.ru/d/Q4UNZ0hSljSotA>

9.5. Справочные системы

www.nnir.ru / – Российская национальная библиотека
www.nns.ru / – Национальная электронная библиотека
www.rsi.ru / – Российская государственная библиотека
www.aport.ru / – Поисковая система
www.rambler.ru / – Поисковая система
www.yandex.ru / – Поисковая система
www.busineslearning.ru / – Система дистанционного бизнес образования
<http://www.consultant.ru/> – Консультант плюс
<http://www.garant.ru/> – Гарант

10. Материально-техническое и программное обеспечение итоговой аттестации

Академия располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение итоговой аттестации слушателей, предусмотренных учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально необходимый перечень, необходимый для проведения итоговой аттестации включает в себя:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РАНХиГС);
- помещения для проведения заседаний аттестационной комиссии (оборудованные учебной мебелью);
- компьютерные классы с персональными компьютерами на базе процессора Intel Core i3-2120;
- плазменная панель Conrac Basic 42;
- акустическая система RBH A-810;
- усилитель Crown LPS 800.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы операционные системы (Windows, Acrobat Reader, иные), обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами. Универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например, программа подготовки презентаций; использование Интернет, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем Интернет.

Структура информационно-образовательной среды включает:

- образовательный w-портал (сайт) Академии;
- базы данных электронных информационных ресурсов;
- корпоративную сеть Академии.

W- портал (сайт) обеспечивает через Интернет:

- <https://disk.yandex.ru/d/Q4UNZ0hSljSotA>;
- доступ к электронным информационным и образовательным ресурсам Академии;
- доступ к нормативным и организационно-методическим документам, регламентирующим образовательный процесс в Академии;
- систему электронной почтовой пересылки письменных работ слушателей;
- взаимодействие слушателей с преподавателями, организаторами образовательного процесса и администрацией Академии.

Корпоративная сеть обеспечивает коммуникацию преподавателей, сотрудников и слушателей.

Организация учебного процесса по программе основана на технологиях, позволяющих повысить эффективность получаемого образования.

Приложение 1. Оценочный лист итоговой проектной работы

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ
итоговой проектной работы
ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

**«Мастер менеджмента - Specialized Master of Management (SMM) «Эффективное
управление в клиентоцентричной электросетевой компании»»**

Ф.И.О. эксперта _____

Дата « ____ » _____ 20__ г.

Номер эксперта в сводном оценочном листе ____

Оценка учебного проекта

по теме _____

выполнена _____

№	Критерий	Значение показателя
1	Актуальность темы	
2	Точность фиксации проблемы исследования	
3	Полнота и качество представленного решения	
4	Выступление на защите	

Особое мнение

Подпись эксперта

СВОДНЫЙ ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ
 итоговой проектной работы
ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
 «Мастер государственного управления – Specialized Master in Public
 Management (SMPM) «Государственное управление в XXI веке»

Дата «_____» _____ 20__ г.

№	Проект	Номер эксперта										Средняя экспертная оценка	Рейтинг
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Председатель аттестационной комиссии

Секретарь аттестационной комиссии

ПРОТОКОЛ № _____
заседания аттестационной комиссии
« _____ » 201 г. с _____ час. _____ мин. до с _____ час. _____ мин.

По рассмотрению проектной работы в рамках
ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

**«Мастер менеджмента - Specialized Master of Management (SMM) «Эффективное
управление в клиентоцентричной электросетевой компании»»**

ТЕМА: _____

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Эксперты:

1. Ф.И.О.
2. Ф.И.О.
3. Ф.И.О.
4. Ф.И.О.
5. Ф.И.О.
6. Ф.И.О.
7. Ф.И.О.
8. Ф.И.О.

ПРОЕКТНАЯ РАБОТА ВЫПОЛНЕНА:

Проектной группой в составе:

1. Ф.И.О.
2. Ф.И.О.
3. Ф.И.О.
4. Ф.И.О.
5. Ф.И.О.
6. Ф.И.О.
7. Ф.И.О.
8. Ф.И.О.

В аттестационную комиссию представлены следующие материалы:

1. Презентация проекта в электронном виде, раздаточный материал.

После сообщения о выполненной проектной работе (в течение _____ мин.) группе заданы следующие вопросы:

ВОПРОСЫ (ф.и.о лица, задавшего вопросы)	Общая характеристика ответа группы на заданные вопросы
1.	
2.	
3.	

РЕШЕНИЕ АТТЕСТАЦИОННОЙ КОМИССИИ

1. Признать, что группа успешно выполнил(а) и защитил(а) проектную работу.
2. Отметить, что _____

3. Рекомендовать _____

Председатель аттестационной комиссии

(подпись)

Члены аттестационной комиссии

(подпись)

(подпись)

• _____

(подпись)

(подпись)

• _____

(подпись)

(подпись)

Секретарь

(подпись)