

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утверждены решением
Ученого совета,
протокол № 9
от 21 марта 2025 г.*

КАФЕДРА «ФИНАНСЫ И КРЕДИТ»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**«СОВРЕМЕННЫЕ БАНКОВСКИЕ
ТЕХНОЛОГИИ И УСЛУГИ»**

**направление подготовки
38.04.08. Финансы и кредит,**

профиль «Бизнес и финансовая аналитика»

Уровень высшего образования - магистратура

Форма обучения –очная, заочная

Махачкала – 2025

УДК 330.322 (075.8)
ББК 65.9(2 Рос) 56я73

Составитель: Кремлева Виктория Владиславовна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Финансы и кредит» ДГУНХ.

Внутренний рецензент: Кутаев Шихрагим Кутаевич, доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры «Финансы и кредит» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внешний рецензент: Баширова Аминат Ахмедовна, кандидат экономических наук, доцент, старший научный сотрудник Института социально-экономических исследований Дагестанского научного центра Российской академии наук.

Представитель работодателя: Алиева Джамиля Мухумаевна, начальник экономического отдела Отделения – Национального банка по Республике Дагестан Южного главного управления Центрального банка Российской Федерации.

Оценочные материалы по дисциплине разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.08 Финансы и кредит, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г., № 991, в соответствии с приказом Министерства образования и науки РФ от 06.04.2021 г. №245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Оценочные материалы по дисциплине «Современные банковские технологии» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru

Кремлева Виктория Владиславовна. Оценочные материалы по дисциплине «Современные банковские технологии» для направления подготовки 38.04.08 Финансы и кредит, профиль «Бизнес и финансовая аналитика». - Махачкала: ДГУНХ, 2025.

Рекомендованы к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2025 г.

Рекомендованы к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 38.04.08 Финансы и кредит, профиль «Бизнес и финансовая аналитика», к.э.н., доцентом Аджаматовой Д.С.

Одобрены на заседании кафедры «Финансы и кредит» 24 февраля 2025г., протокол № 6.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
РАЗДЕЛ I. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования освоения дисциплины.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств.....	5
РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине.....	10
РАЗДЕЛ 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	28
РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компе- тенций.....	37

Назначение фонда оценочных средств

Оценочные материалы составляются для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплин), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Современные банковские продукты» на соответствие их учебных достижений поэтапным требованиям ОПОП ВО 38.04.08 Финансы и кредит, профиль «Бизнес и финансовая аналитика».

Оценочные материалы по дисциплине «Современные банковские продукты» включают в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные материалы сформированы на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами оценочных материалов являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных материалов);
- качество оценочных материалов в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

РАЗДЕЛ I. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования освоения дисциплины

1.1. Перечень формируемых компетенций

код компетенции	формулировка компетенции
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК – 2	Способен выявлять бизнес-проблемы, выяснять потребности заинтересованных сторон, обосновывать решения и обеспечивать проведение изменений в организации

1.2. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (знать, уметь, владеть), характеризующие этапы формирования компетенций	Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания сформированности компетенций	Виды оценочных средств
ПК-2. Способен выявлять бизнес-проблемы, выяснять потребности заинтересованных сторон, обосновывать решения и обеспечивать проведение изменений в организации	ПК-2.1 Владеет перспективными и существующими цифровыми технологиями и цифровыми возможностями для бизнеса в контексте предметной области и специфики деятельности организации	<u>Знать:</u> - показатели финансового анализа; - основные формы отчетности, используемые в финансовом анализе; - современные методы получения, анализа, обработки финансовой информации.	Пороговый уровень	Фрагментарные знания показателей анализа финансовой информации, форм отчетности финансового анализа, современных методах получения, анализа, обработки информации.	Блок А тестирование, вопросы для устного опроса
			Базовый уровень	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знаний показатели анализа финансовой информации,	

				форм отчетности финансового анализа, современных методах получения, анализа, обработки информации.	
			Продвину- тый уровень	Полностью сформированные систематические знания показателей анализа финансовой информации, форм отчетности финансового анализа, современных методах получения, анализа, обработки информации.	
		<u>Уметь:</u> - проводить расчеты показателей финансового анализа; - выявлять потребности клиента по видам и условиям кредитования; - применять методы получения, анализа, обработки финансовой информации.	Пороговый уровень	Частично освоенное умение выявлять потребности клиента по видам и условиям кредитования, использовать основные виды критериев для оценки эффективности каналов продаж, анализировать статистические данные о каналах продаж.	Блок В перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, решение ситуационной задачи,
			Базовый уровень	В целом успешное, но содержащее	

				отдельные пробелы умения выявлять потребности клиента по видам и условиям кредитования, использовать основные виды критериев для оценки эффективности каналов продаж, анализировать статистические данные о каналах продаж.	
			Продвинутый уровень	Полностью сформированное умение выявлять потребности клиента по видам и условиям кредитования, использовать основные виды критериев для оценки эффективности каналов продаж, анализировать статистические данные о каналах продаж.	
		<u>Владеть:</u> - навыками сбора первоначальной информации о каналах продвижения	Пороговый уровень	Частично владеет навыками сбора первоначальной информации о каналах	Блок С типовые задачи, тематика рефератов, кейс-стади

		продуктов кредитования корпоративных заемщиков; - навыками определения основных целевых групп клиентов - корпоративных заемщиков, стратегии развития и поведения на рынке; - навыками формирования пакетов предложений дополнительных банковских продуктов (кросс-продажа) для корпоративных заемщиков.		продвижения продуктов кредитования корпоративных заемщиков, навыками определения основных целевых групп клиентов - корпоративных заемщиков, стратегии развития и поведения на рынке, навыками формирования пакетов предложений дополнительных банковских продуктов (кросс-продажа) для корпоративных заемщиков.	
			Базовый уровень	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владения навыками сбора первоначальной информации о каналах продвижения продуктов кредитования корпоративных заемщиков, навыками определения основных целевых групп клиентов - корпоратив-	

				ных заемщиков, стратегии развития и поведения на рынке, навыками формирования пакетов предложений дополнительных банковских продуктов (кросс-продажа) для корпоративных заемщиков.	
			Продвину- тый уровень	Успешное и систематическое владение навыками сбора первоначальной информации о каналах продвижения продуктов кредитования корпоративных заемщиков, навыками определения основных целевых групп клиентов - корпоративных заемщиков, стратегии развития и поведения на рынке, навыками формирования пакетов предложений дополнитель-	

				ных банков- ских продук- тов (кросс- продажа) для корпоратив- ных заемщи- ков.	
--	--	--	--	--	--

РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине

Блок А. Задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

1) Понятие «Банковская триада» – это сочетание понятий ...

- а) "операция – продукт - услуга"
- б) "продукт – услуга - операция"
- с) "продукт – операция – услуга".

2) В соответствии с российским банковским законодательством, коммерческие банки имеют право ...

- а) хранить золотовалютные запасы страны.
- б) конкурировать с Центральным банком РФ.
- с) поддерживать стабильность банковской системы.
- д) открывать и вести счета физических и юридических лиц.

3) Российское банковское законодательство запрещает коммерческим банкам заниматься ...

- а) кредитной деятельностью.
- б) расчетно-кассовым обслуживанием клиентов.
- с) торговой деятельностью.
- д) открытием и ведением счётов физических и юридических лиц.

4) В систему банковского законодательства РФ из перечисленного входят:

- а) Гражданский кодекс РФ.
- б) нормативные акты Банка России.
- с) нормы Конституции РФ.
- д) все перечисленное верно.

5) Целями деятельности Банка России НЕ являются:

- а) защита и обеспечение устойчивости рубля
- б) развитие и укрепление банковской системы Российской Федерации
- с) получение прибыли

d) обеспечение эффективного и бесперебойного функционирования платежной системы.

6) Лицензирование банковской деятельности осуществляется на основании Федерального закона:

- a) «О банках и банковской деятельности»
- b) «О Центральном Банке России»
- c) Все перечисленное верно

7) Крупным кредитным риском является сумма кредитов, гарантий и поручительств в пользу одного клиента, превышающая ... процентов собственных средств (капитала) кредитной организации.

- a) четыре
- b) пять
- c) шесть

8) Основными источниками получения маркетинговой информации являются ...

- a) интервью и опросы
- b) регистрация (наблюдение)
- c) эксперимент
- d) панель
- e) экспертная оценка
- f) все перечисленное верно.

9) Определите название по номеру Положения ЦБ РФ № 266-П от 24.12.2004.

- a) «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием»
- b) «О банках и банковской деятельности»
- c) «О Центральном Банке России».

10) Определите название Федерального закона по его номеру № 395-1 от 02.12.1990.

- a) «О банках и банковской деятельности»
- b) «О Центральном Банке России»
- c) Федеральный закон "Об ипотеке (залоге недвижимости)"

11) Определите название Федерального закона по номеру от 16.07.1998 N 102-ФЗ

- a) «О банках и банковской деятельности»
- b) «О Центральном Банке России»
- c) Федеральный закон "Об ипотеке (залоге недвижимости)"

- 12) Но названию нормативного акта по банковскому делу «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов» укажите его номер.
- а) Инструкция ЦБ РФ № 153-И от 30 мая 2014 года
 - б) Федеральный закон № 395-1 от 02.12.1990
 - с) Федеральный закон № 86-ФЗ от 10.07.2002.

A2. Вопросы для устного опроса

1. Что представляет собой понятие «Банковская триада»?
2. Перечислите основные нормативные акты, регулирующие банковскую деятельность.
3. Дайте определения терминам «банковский продукт», «банковская операция» и «банковская услуга», и какая взаимосвязь между ними?
4. Приведите классификацию банковских операций.
5. Каковы особенности банковских услуг и их классификации.
6. Назовите основные методы получения, анализа и обработки информации.

Блок В. Задания реконструктивного уровня («уметь»)

B1. Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола.

1. Каковы параметры и критерии качества банковских услуг?
2. Понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы.
3. Каковы структура цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке?
4. Дайте определение ценовой политики банка, ее объекты и типы.
5. Понятие продуктовой линейки банка и ее структура.
6. Назовите продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.
7. Какие Вы знаете основные банковские продукты для корпоративных клиентов и финансовых учреждений?
8. Назовите особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса.
9. Назовите составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду.
10. Каковы особенности продажи банковских продуктов и услуг?
11. Назовите условия успешной продажи банковского продукта.

12. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения.

В2. Решение ситуационной задачи

Ситуационная задача «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет»

Цель: сформировать навыки выявления мнений клиентов о качестве банковских услуг.

Содержание заданий:

Внимательно прочитайте текст и дайте ответы на представленные ниже вопросы.

В связи с ростом банка «М» и его клиентской базы возникла серьезная проблема, которая препятствовала его дальнейшему развитию. Это снижение удовлетворённости Клиентов и возросшее число претензий Клиентов к качеству бизнес-процессов и технологий, уровню и условиям обслуживания. Претензии были связаны с высокой длительностью выполняемых процедур, ошибками в работе персонала и информационных систем, неудобством отдельных операционных офисов, очередями, неоптимальными параметрами продуктов и тарифами, неразвитостью сети банкоматов и т.д.

При этом улучшение отдельных процедур, параметров и каких-то других локальных моментов не приводило к ожидаемому результату.

Банк задумался над системным и долгосрочным улучшением качества своей деятельности, в первую очередь, в клиентской части. Чтобы развитие внутренней деятельности банка успевало за развитием внешним: увеличение клиентской базы, выход на новые рынки, появление новых стратегических партнёров.

Как инструмент, для этого была выбрана система менеджмента качества, т.е. её построение, сертификация на соответствие стандарту ISO 9001 и организация функционирования на постоянной основе.

Во-первых, топ-менеджеры и ключевые сотрудники банка обучились по темам «Система менеджмента качества» и «Процессный подход к управлению».

Во-вторых, создали Департамент бизнес-процессов и качества, на которого были возложены все дальнейшие работы по организационно-корпоративному развитию банка и построению систем управления. Специалисты департамента провели диагностику текущей деятельности банка для выявления и анализа проблем, разработки перечня целей, задач и проектов, а также для оценки соответствия банка требованиям Стандарта ISO 9001:2008.

Затем запустили и реализовали классический проект по построению системы менеджмента качества в банке, с учётом того, что в банке не было моделей бизнес-процессов (только регламенты отдельных процедур, требуемые Банком России). Итак, описали все ключевые бизнес-процессы, назначили ответственных и определили показатели, систематизировали все нормативные документы и формы документов по бизнес-процессам, создали процессные рабочие группы и обучили их методам управления процессами, разработали Политику в области качества, Руководство по качеству, внедрили обязательны процедуры СМК и выполнили другие необходимые мероприятия для приведения СМК в соответствие ISO 9001:2008.

Результат. Банк получил сертификат соответствия ISO 9001:2008, значительно снизилось количество претензий Клиентов, увеличились продажи.

И что самое приятное – банк вошёл в пятёрку лидеров по итогам исследования качества обслуживания и удовлетворённости клиентов, проведённого маркетинговым агентством в том регионе, где работает банк.

Пример 1. Рассказывает опытный банковский клиент, который обслуживался более чем в 15 различных банках:

«Если:

- ✓ в офисах банка большие очереди, а совершение операций занимает много времени;
- ✓ офисы банка некомфортные, нет листовок и памяток с детальным описанием продуктов и услуг банка, нет зоны самообслуживания;
- ✓ наблюдается высокая частота совершения ошибок сотрудниками или техническими устройствами банка;
- ✓ банковские сотрудники не могут оказать качественную консультацию (дать ответы на все мои специализированные вопросы);
- ✓ в системе «Интернет-банк» нельзя открыть депозит или выполнить самые распространенные и нужные платежи без комиссии;
- ✓ стоимость услуг банка равна или выше среднерыночной;
- ✓ в банке нет современных услуг, которые могут удовлетворять все мои потребности;
- ✓ нет хорошей обратной связи между клиентом и банком, тщательной работы с претензиями и отслеживания удовлетворенности клиентов.

то такой банк я обхожу стороной...»

Пример 2. Рассказывает представитель руководства банка, в котором ставка делается на качество обслуживания.

«Нашему клиенту не столь важно, пришлось ли ему подождать при посещении операционного офиса, или девушка-операционист что-то не так сделала. Нашим клиентам просто приятно приходить в банк и здесь они получают положительные эмоции. Мы даже ввели такое понятие, как управление настроением и впечатлениями клиента. Выявили и реализовали несколько аспектов, положительно влияющих на настроение клиента и его впечатления от посещения банка:

1. Оформление офиса. Приятная цветовая гамма, картины, цветы, аквариум и т. п.

2. Внутреннее удобство и интерьер офиса. В офисе обязательно должна быть мягкая мебель, столики с деловыми журналами, бесплатная кофемашина, телевизор с трансляцией бизнес-каналов, технические устройства для самообслуживания.

3. Встреча каждого клиента сотрудником банка (консультантом/менеджером по работе с клиентами) и сопровождение его для получения необходимого продукта/услуги. Кроме того, при посещении банка наши клиенты регулярно получают небольшие, но приятные подарки (фирменные банковские ручки, календарики, флажки, наклейки с логотипом банка и т. п.)».

Пример 3. Рассказывает представитель руководства банка, который выбрал способ "Качество бизнес-процессов": «Мы ориентируемся на массовое обслуживание большого потока клиентов, когда первостепенное значение имеют четко отлаженные бизнес-процессы и технологии. Для нас важны, в первую очередь, такие параметры, как время, себестоимость и безошибочность выполнения всех операций в бизнес-процессах. Несмотря на то, что мы проигрываем некоторым банкам в индивидуальном подходе к клиентам, нашим клиентам предоставляется возможность выполнить любую банковскую операцию на самом технологичном уровне, быстро и без особых сложностей».

Пример 4. Рассказывает представитель руководства банка, в котором внимание фокусируется на качестве продуктов (в финансовой и договорной части):

«Клиенты к нам идут, в первую очередь, потому, что у нас нет комиссий на самые распространенные платежи, одни из самых высоких процентов по вкладам, выгодные условия открытия и обслуживания банковских счетов и дебетовых карт. Пусть у нас не самые роскошные офисы и часто бывают очереди, но мы помогаем клиентам экономить, и они это ценят».

Задание:

1. Оцените качество обслуживания в банке, как со стороны банковского служащего, так и со стороны клиента.

2. Какие мероприятия, на Ваш взгляд, необходимо провести, чтобы повысить качество банковского обслуживания и удовлетворенность клиента?_

Блок С. Задания практикоориентированного уровня для диагностирования сформированности компетенций («владеть»)

С1. Типовые задачи

Задание 1.

В банк обратился клиент, у которого банкомат изъяс карту. Каков порядок действий держателя карты и операциониста банка по её восстановлению?

Задание 2.

Перечислите основные причины отказа банкомата в обслуживании банковской карты клиента.

Задание 3.

Правильно оформить договор банковского обслуживания в рамках зарплатного проекта (пример договора см. в *Приложении 1*).

Задание 4.

- Изучить стандартную модель консультирования потенциального заемщика.
- Рассмотреть работу с возражениями клиентов.
- Исследовать основные ошибки при консультировании потенциального заемщика.

Упражнение-тренинг по теме: «Консультирование потенциального заемщика»

Упражнение №1 «СВОЙСТВО-СВЯЗКА-ВЫГОДА» Объединяем группу в 4 команды.

Задача каждой команды подготовить и прописать сценарий диалога Сотрудник – Клиент по теме: Продвижение кредитных продуктов, учитывая все пройденные этапы (время выполнения задания – 15 минут). Затем проиграть диалог в паре «Сотрудник-Клиент» (время на демонстрацию – 15 минут). По итогам выступления каждой группы. Получение обратной связи от участников тренинга. Выставление бально - рейтинговых оценок.

Упражнение №2: «ОТВЕТЬТЕ НА ВОЗРАЖДЕНИЯ» (Устно)

Клиент сказал:

- 1) «Зачем мне «Мобильный банк», лишние деньги за него платить...»
- 2) «Я привык по-старинке в окне черед работника банка оплачивать...»

- 3) «Мне с обычными платежками удобно. Я всегда вижу, сколько мне прислали и когда я оплатила. Я их храню 3 года. Вдруг что...»
- 4) «Это слишком сложно для меня! Я не разбираюсь в технике...»
- 5) «Очень сложно вводить много цифр. Я плохо вижу - в квитанции все мелко написано...»
- 6) « Многие утверждают про частые мошенничества с оплатой через терминалы и банкоматы!..»
- 7) «Зачем мне «Автоплатеж по кредиту»? Говорят, что платежи могут удвоиться...»
- 8) «Не хочу оплачивать кредит через терминал, он не выдаст сдачу!..»
- 9)« Проценты за кредит на счет получателя могут не поступить...»
- 10) «Ваши кредитные продукты стоят столько же, как в соседнем банке, а почему я должен выбрать вас?»

Задача 5.

1.Изучить стандартную модель расчета дохода при синдицированном кредитовании.

2.Сделать вывод о целесообразности консорциального кредита.

3.Рассчитать долю каждого банка-участника консорциума.

Условие задачи. Для кредитования компании ООО «Ангстрем», отнесенного разряду крупных клиентов, банк ПАО «Сбербанк» принял решение о создании консорциума, в состав которого входят банки: АО «Альфа-Банк», АО «Газпромбанк», ООО банк «Аверс». Сумма кредита составляет 500 000 000 рублей. Процентная ставка 13 % годовых. ПАО «Сбербанк» является банком – агентом и за организацию сделки он получит комиссионные вознаграждения 2 процента от выданного кредита, срок кредита 1 год. Доли банков в кредитовании: ПАО «Сбербанк» - 45 %; АО «Альфа-Банк» - 25 %; АО «Газпромбанк» - 20 %; ОАО банк «Аверс» - 10 %.

Определить класс кредитоспособности заемщика и сделать выводы о возможности выдачи кредита. Если известно, что сумма долгового обязательства - 95 000 000 рублей. Приток денежных средств организации в 2016 году составлял - 80 000 000 рублей, в 2017 году - 90 000 000 рублей, в 2018 году - 98 000 000 рублей. А оттоки в этот период, следующие: 2016 год - 55 000 000 рублей, 2017 год - 63 000 000 рублей, 2018 год - 62 000 000 рублей.

С2. Тематика рефератов

1. Кредитование и его роль в формировании доходов и расходов коммерческого банка.
2. Влияние банковского кредитования на экономику страны.

3. Актуальность лизинговых операций в деятельности коммерческого банка.
4. Виды обеспечения кредитов в сфере малого бизнеса.
5. Обновления услуг кредитных организаций за последние два года.
6. Роль факторинга в кредитовании юридических лиц.
7. Координация кредитного процесса и взаимодействие с другими подразделениями банка в процессе его реализации.
8. Кредитование корпоративных клиентов коммерческими банками
9. Способы мониторинга финансового положения корпоративного клиента-заемщика.
10. Нормативно-правовое регулирование осуществления кредитных операций и обеспечения кредитных обязательств.
11. Совершенствование кредитной политики коммерческого банка.

С3. Кейс-стади

Кейс №1. «Проблемы ценообразования в банках»

Внимательно прочитайте текст предложенного кейса и дайте ответы на представленные ниже вопросы.

Опросы руководителей маркетинговых служб различных предприятий в России и за рубежом показывают, что ценообразование рассматривается в качестве ключевого фактора сбыта и конкурентоспособности. В банковской деятельности значение ценообразования особенно велико в связи с тем, что материальной основой любого банковского продукта являются деньги. По этой причине дифференциация банковских продуктов трудновыполнима. 10

Выделяют два основных способа установления цен на банковские продукты – в виде процента, который устанавливается для депозитно-кредитных продуктов, и в виде комиссии, которая взимается по прочим. Взимание процента происходит от суммы задолженности на периодической основе. Величина комиссии может быть установлена по отношению к единице банковского продукта, которая может быть измерена в рублях, количестве сделок (операций) и прочее. Комиссии обычно взимаются в разовом порядке, но могут быть и периодическими. Отдельные банковские продукты могут предполагать смешанное ценообразование (например, пластиковые карты).

В зависимости от обстоятельств банки используют следующие методы ценообразования, которые могут быть разделены на три основные группы, в зависимости от того, какие факторы в большей степени при установлении цены принимает во внимание банк:

- 1) затратные методы (при ориентации на собственные издержки);

- 2) рыночные методы (при ориентации на конъюнктуру рынка);
- 3) параметрические методы (при первостепенном учете нормативов затрат на технико-экономический параметр продукции).

Затратные методы ценообразования предполагают расчет цены продажи банковского продукта путем прибавления к издержкам на его генерацию (процентным, предельным, переменным или полным) некой определенной величины, называемой маржей. Наиболее часто расчеты проводятся на основе процентных издержек, что связано со сложностью определения для банка предельных, переменных и полных издержек. В качестве базиса для расчета процентных издержек банком может приниматься либо вся ресурсная база, либо ее часть. Важным моментом при этом является необходимость учета обязательных резервов, депонируемых коммерческими банками в ЦБ РФ.

Рыночные методы состоят в том, что цена устанавливается исходя из цен на аналогичные продукты конкурентов или исходя из субъективной оценки клиентами банка ценности его продуктов, определяемой на основе специальных анкет.

Параметрические методы предполагают установление цен исходя из стоимости базового продукта и дополнительной надбавки за улучшенные характеристики (параметры) конкретного продукта. Примером параметрических методов в банке может служить кредитная линия, по которой в цене кроме процентов учитывается еще плата за неиспользованный лимит. На практике банки используют всю совокупность методов ценообразования. С усилением конкуренции приоритет в ценообразовании смещается с первой группы методов на вторую. Это сдвиг тем более заметен, чем меньше банк и чем меньше его финансовая интеграция с клиентом.

Перечислим проблемы ценообразования в коммерческих банках:

- непрозрачные для потребителя схемы ценообразования на банковские продукты (наряду с процентом взимаются различные скрытые комиссии), например, эффективная ставка по потребительскому кредиту в некоторых банках превышает номинальную на 10 - 20% годовых;
- высокий размер процентной маржи банка (она даже без учета комиссий превышает ставки по вкладам и депозитам);
- высокий разброс процентных ставок и комиссий между банками (по депозитам и вкладам он достигает 3-4%, по кредитам юридическим лицам 10-12 %, по потребительским кредитам свыше 30%).

Задание:

1. Дайте определение цены на банковский продукт.
2. Из чего состоит структура цены на банковский продукт?

3. Перечислите свойства цены банковского продукта.
4. В чем заключается ценовая политика банка?
5. Дайте определение цепочке ценностей.
6. Составьте таблицу в произвольной форме общего и различий двух способов установления цен на банковские продукты.
7. Дайте сравнительную характеристику методам ценообразования в банке.
8. Определите основные пути решения проблем ценообразования в коммерческом банке.

Кейс №2. «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов»

В таблице представлены основные банковские продукты для различных категорий корпоративных клиентов. Предложите для каждой категории клиентов по три банковских продукта из продуктовой линейки исследуемого банка. Дайте полное описание банковского продукта. Какие формы продажи банковского продукта вы будете использовать в каждом конкретном случае? Какие дополнительные продукты Вы можете предложить своим клиентам?

Малый бизнес	Персональное финансовое обслуживание и планирование управления недвижимостью. Специальные «стартовые» ссуды. Покупка потребительских товаров в кредит с погашением в рассрочку. Страхование жизни. Услуги по переводу денег и бухгалтерскому оформлению документации
Средние фирмы	Платежные операции, компьютерные услуги, связанные с финансовой деятельностью (клиент-банк). Кредитные карточки для работников фирмы. Лизинговые и факторинговые операции. Среднесрочные и долгосрочные ссуды для пополнения основного капитала, включая займы с участием страховых компаний
Крупные фирмы	Операции по выплате заработной платы. Консультации по вопросам бизнеса. Услуги по экспорту и импорту. Регистрация ценных бумаг. Долгосрочное кредитование с участием страховых компаний

Задание:

1. Предложите для каждой категории клиентов по три банковских продукта из продуктовой линейки исследуемого банка. Свой выбор обосновать. Весь набор банковских продуктов продуктовой линейки необходимо расположить в порядке убывания их рейтинга относительно выбранной клиентской группы.
2. Дайте полное описание банковского продукта. В каждом продукте выделить «сильные» и «слабые» стороны.
3. Какие формы продажи банковского продукта вы будете использовать в каждом конкретном случае?

Кейс №3. «Тенденции развития банковских программ лояльности»

Внимательно прочитайте текст и ответьте на вопросы.

Изменения, происходящие в финансовой индустрии, не могли не коснуться программ лояльности. Ведущие банки пересматривают свое отношение к данному инструменту, все чаще рассматривая программу лояльности, как стратегическое направление, а не просто способ стимулирования трат по банковской карте. Согласно исследованию компании Forrester Consulting только 13% опрошенных топ-менеджеров банков полностью удовлетворены своими программами лояльности. Вдвое больше опрошенных недовольны ее результатами.

Карточные программы лояльности есть практически у каждого банка и в основной своей массе мало чем отличаются друг от друга. 78% банков РФ из топ-50 предлагают своим клиентам как минимум одну программу лояльности. Не так давно компания Frank Research Group провела исследование рынка банковских программ лояльности. 78% банков РФ из топ-50 предлагают своим клиентам как минимум одну программу лояльности. Насколько они выгодны? По большинству (62%) карт Cash Back возврат средств составляет менее 1%, по бонусным картам начисляется 1,5–2,5%. С учетом стоимости обслуживания окупаемость подобных карт — более полутора лет.

Эффективность банковских программ лояльности как инструмента удержания клиентов также вызывает вопросы. По статистике, держатели карт лояльности в США на самом деле гораздо менее лояльны банку. Многие из них оформляют карту только для того, чтобы получить вознаграждение или воспользоваться специальными условиями.

Конечно, нельзя сказать, что банковские программы лояльности в своем текущем виде мертвы. По словам представителей ведущих российских

банков, оборот по картам участников программ лояльности превышает оборот по картам других клиентов. В России есть целый ряд успешных проектов. Среди них выделяются коалиционные программы, так как они предлагают широкие возможности по накоплению и погашению бонусов. Кобрендинговые проекты привлекательны для реализации нишевых программ. Cash-back карты хороши своей простой и понятной клиенту механикой. Эта схема особо актуальна сейчас, когда у населения серьезно сократился уровень доходов, и вопрос экономии выходит на первый план.

В последние годы финансовая индустрия активно ищет новые пути для своего развития. Появляются технологии, которые со временем могут принципиально изменить рынок, трансформируется модель взаимодействия с клиентом, все больше перемещаясь в цифровую среду, развиваются альтернативные форматы оказания финансовых услуг.

Не так давно платежная система Visa объявила о запуске Visa Commerce Network. Это программа позволит продавцам делать целевые предложения владельцам карт Visa, минуя банки. Данная инициатива грозит изменить правила игры. По крайней мере, банкам точно придется искать новые модели мотивации клиентов, чтобы не стать третьим лишним.

Все это не могло не повлиять на банковские программы лояльности. Если ранее данный инструмент использовался исключительно для стимулирования операций по карте, то теперь внимание смещается в сторону формирования позитивного клиентского опыта, улучшения отношений с клиентами, увеличения share of wallet. Появился термин «total relationship loyalty», отражающий новую парадигму в области управления отношениями с клиентами.

Клиенты пресыщены похожими друг на друга программами лояльности. Любой уважающий себя ритейлер, телеком-оператор или банк имеет свою программу, где можно получать бонусы или скидки. Чем больше программ появляется на рынке, тем меньше их совокупная ценность.

Основная масса представленных на рынке программ действует только для якорных продуктов - дебетовая или кредитовая карта. При этом ипотека и потребительские кредиты, вклады и инвестиции, а также другие продукты и услуги остаются «за бортом» программы лояльности. Отсутствует комплексная модель стимулирования.

Новый подход базируется на тезисе, что банк должен создать экосистему для удовлетворения всего спектра финансовых потребностей клиентов - настоящих и будущих. Клиенту должно быть выгодно и удобно доверить все свои финансовые операции одному банку, а не разделять их по двум или трем. Программа лояльности при этом 37 выступает как связующее звено

между различными продуктами и услугами. Она стимулирует клиента удовлетворять все свои финансовые потребности через «одно окно».

Первопроходцем в реализации данного подхода стала программа Citi под названием Thank you. Клиенты получают баллы практически за любые каждодневные операции - использование кредитной карты, хранение средств на депозите, получение ссуды и т. д. Накопленные бонусы можно потратить в банке (например, для оплаты ипотеки и кредитов на обучение) или у многочисленных партнеров. Российские банки не отстают от западных коллег. Программы «Коллекция» ВТБ24 и «PSBonus» Промсвязьбанка также распространяются на широкий спектр продуктов и услуг.

Последние годы финансовая отрасль активно трансформируется. Это не могло не повлиять на банковские программы лояльности. Главный тренд - изменения отношения к данному инструменту. Если ранее банки использовали программы лояльности для стимулирования объема и частоты трат по карте, то теперь внимание уделяется и таким аспектам, как клиентский опыт, улучшение отношений с клиентами, увеличение share of wallet, росту удовлетворенности услугами банка.

Задания:

1. Оценить ситуацию. Выберите ключевую информацию.
2. Расскажите о программах лояльности в Вашем банке. Чем они привлекательны для клиентов?
3. Спрогнозируйте пути развития ситуации и определите возможности банка по повышению лояльности.

Кейс №4. «Банковские услуги не вызывают у людей эмоционального интереса»

Текст задания: внимательно прочитайте кейс и дайте ответы на представленные ниже вопросы.

Действительно, ни один банковский продукт не вызывает у потребителей такой энтузиазм, как iPod или Harley. Нет человека, который бы предвкушал, что его банк скоро запустит новый автокредит. Нужно прекратить продавать банковские продукты. Нужно продавать решения, которые помогают людям достичь определенных результатов. Давайте перестанем говорить об автокредите, давайте будем говорить о решении, которое позволит купить новую машину. И неважно, что входит в это решение – просто автокредит, или автокредит и сберегательный счет, или автокредит, сберегательный счет плюс страховка.

В этой упаковке могут быть самые разные модули, важно, чтобы предлагалось решение для достижения определенной цели. Для этого необходимо выяснить потребности клиента и начать вместе с ним планировать пути достижения целей. Не только тех целей, которые есть у клиента сегодня, но и тех, которые будут у него через полгода, через год, через два.

Вопросы:

1. Согласны ли Вы с вышеприведенными тезисами? Почему? Изложите свой взгляд на ситуацию.
2. Существует ли проблема? Если да, предложите варианты ее решения.
3. На примере трех продуктов банка (информация, представленная на сайте; реклама; паспорт банковского продукта), в котором Вы проходили практику, расскажите, каким образом банк вызывает эмоциональный интерес потенциальных клиентов?

Кейс №5. «Банковская реклама»

Внимательно прочитайте текст и ответьте на вопросы.

С точки зрения банковской специфики особое значение имеет классификация форм рекламы в зависимости от рекламируемых объектов.

По этому критерию выделяют:

- рекламу банковского продукта (знакомит клиентов с новыми услугами);
- рекламу банка (привлекает внимание потребителей к определенному банку);
- рекламу цели потребления (вызывает или сформировывает у покупателей новые потребности).

Реклама банковского продукта эффективна в деятельности коммерческих банков, пока конкуренция на банковском рынке не приобретает острый характер.

1. Приведите примеры использования различных форм рекламы Вашим банком.
2. Какую цель преследует банк в каждом конкретном случае? Какая форма рекламы, на ваш взгляд, эффективнее, и почему?
3. Какая реклама заинтересовала бы Вас как потенциального или действительного клиента банка?

Блок D. Задания для использования в рамках промежуточной аттестации

D1. Перечень вопросов и задач к экзамену

Вопросы к экзамену:

1. Понятия «банковский продукт», «банковская операция» и «банковская услуга» и их взаимосвязь.
2. Классификация банковских операций.
3. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка.
4. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.
5. Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг.
6. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.
7. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.
8. Понятие цены на банковский продукт.
9. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.
10. Понятие продуктовой линейки.
11. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка.
12. Система управления продуктами коммерческого банка.
13. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов.
14. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса.
15. Организационно-управленческая структура банка.
16. Составляющие успешного банковского бренда.
17. Лояльность клиентов к банковскому бренду.
18. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
19. Политика банка в области продаж банковских продуктов.
20. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.
21. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг.
22. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.
23. Понятие продвижения банковских продуктов.

24. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения.
25. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.
26. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.
27. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка.
28. Психологические типы клиентов.
29. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами.
30. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности.
31. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации.
32. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.

Задачи к экзамену:

Задание №1.

Коммерческий банк 10 января 2018 года принял к учету вексель от ООО «КОМПУС» на сумму 700 000 рублей. Дата наступления платежа по векселю 10 марта 2018 года. Учетная ставка 15% годовых. Рассчитать доход, полученный банком в виде дисконта, и сумму, которую банк выплатит клиенту.

Задание №2.

Коммерческий банк 20 июня 2018г. Принял к учету дисконтный вексель со сроком платежа 28 августа 2018 г. Вексель на сумму 360 000 рублей. Учетная ставка 12% годовых. Рассчитать доход, полученный банком в виде дисконта, и сумму, которую банк выплатит клиенту.

Задание №3.

Вексель ОАО «Сакура» номиналом 2 000 000 рублей, выданный 11 июня 2018 года сроком на 90 дней, учитывается коммерческим банком с выплатой по нему клиенту 1 954 000 рублей. Учетная ставка 10% годовых. Рассчитать количество дней до наступления срока уплаты по векселю. И определить дату учета векселя.

Задание №4.

Простой вексель номиналом 360 000 рублей, выданный 20 августа 2018 года сроком на 180 дней, учитывается коммерческим банком 18 ноября 2018 года. Клиенту выплачено 351 000 рублей. Рассчитать количество дней до наступления срока платежа по векселю и определить размер учетной ставки, по которой банк принял вексель к учету.

Задание №5.

1. Изучить порядок оформления платежных поручений.
2. Рассмотреть основные реквизиты платежных поручений.
3. Исследовать типичные операции в коммерческих банках, проводимые с помощью платежных поручений.

15 января 2018 года в ПАО «Банк Сельскохозяйственный» поступило платежное поручение № 42 от клиента – ООО «Суслик» на списание с расчетного счета суммы в размере 256 000 рублей по договору № 3258/4 в уплату за комбикорм, включая НДС.

Данные о плательщике и получателе:

1. Плательщик – ООО «Суслик», ИНН 7702352449, расчетный счет № 40702810537040008615;
2. Банк плательщика – ПАО «Банк Сельскохозяйственный», БИК 044584236, корсчет № 30101810000000000236;
3. Получатель – ОАО «Кукуруза», ИНН 7705834084, расчетный счет № 40702810320010000671;
4. Банк получателя – АКБ «Сирена», БИК 044523332, корсчет № 30101810000000000332.

Составить платежное поручение (бланк платежного поручения см. в *Приложении 2*). Недостающие данные заполнить самостоятельно.

Задание №6.

12 февраля 2018 года в ПАО «Банк Лидер» поступило платежное поручение № 13 от клиента – ООО «Оратор» на списание с расчетного счета суммы в размере 895 000 рублей по договору № 98/11 в уплату за предоставленные услуги. Без НДС.

Данные о плательщике и получателе:

1. Плательщик – ООО «Оратор», ИНН 7702352866, расчетный счет № 40702810537040008615;
2. Банк плательщика – ПАО «Банк Лидер», БИК 044584198, корсчет № 30101810000000000198;
3. Получатель – ОАО «Ливень», ИНН 7705834084, расчетный счет № 40702810320010000528;

4. Банк получателя – АКБ «Титан», БИК 044523648, корсчет № 30101810000000000648.

Составить платежное поручение (бланк платежного поручения см. в *Приложении 2*). Недостающие данные заполнить самостоятельно.

Задание №7.

В банк обратился клиент, которому необходимо снять денежную наличность в сумме 200000 руб. с личной карты VISA

Задание №8.

Физическое лицо имеет в банке дебетовую пластиковую карту. Банк предлагает клиенту получить кредитную карту с установленным лимитом 50000 рублей. Клиент хочет заменить дебетовую карту на кредитную. Укажите технологию расчета кредитной картой и схему документооборота по замене дебетовой карты на кредитную.

Задание №9.

Банк-эквайер обслуживает розничную торговую сеть. Физическое лицо рассчитывается за приобретенные товары дебетовой картой с установленным овердрафтом на сумму 55000 рублей. Укажите схему расчета и технологию списания средств с карты клиента на сумму в пределах дебетового остатка по карточному счету и в пределах суммы установленного кредита.

Задание №10.

Физическое лицо имеет кредитную карту банка с кредитным лимитом на сумму 30000 рублей. В ходе расчетов в торговой сети был превышен кредитный лимит на сумму 5000 рублей. Укажите схему расчетов по кредитной карте и возможность оплаты сверхлимитного остатка, если овердрафт предусмотрен в сумме 40000 рублей.

Задание №11.

Клиент банка оформил дебетовую карту с правом овердрафтного кредитования на сумму 45000 рублей. При последних расчетах клиент потерял карту и сообщил о ее блокировке. Составьте схему операций по расчетам дебетовой карты с овердрафтом и схему блокировки карты.

РАЗДЕЛ 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенций обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенций по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенций в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенций обучающихся на экзамене (максимум – 30 баллов).

А) Оценивание ответов на устные вопросы

№ п/ п	критерии оценивания	Показатели	4-балльная шкала оценка
1.	1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	3. Самостоятельность ответа; 4. Культура речи;	хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	ставится, если обучающейся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;	5. и т.д.	удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

	2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.		
4.	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.		неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Б) Оценивание результатов тестирования

№ п/п	Критерии	Показатели	тестовые нормы: % пра- вильных ответов	4-балльная шкала оценка
1.	Выполнено 90-100 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос	1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы;	90-100 %	отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Выполнено 80-89 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.	4. Самостоятельность тестирования; 5. и т.д.	80-89%	хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Выполнено 50-79 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.		70-79% 50-69%	удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Выполнено менее 50 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале		менее 50%	неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

	(терминах, понятиях).			сти компетенции)
--	-----------------------	--	--	------------------

В) Оценивание результатов решения задач

№ п/п	критерии оценивания	Показатели	Процент от максимального количества баллов	4-балльная шкала оценка
1	Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения.	1. Своевременность решения задач; 2. Правильность ответов; 3. Самостоятельность при решении задач; 4. и т.д.	100	отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Решение оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию решения.		81-100	хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе присутствуют арифметическая ошибка, механическая ошибка или описка при переписывании выкладок или ответа, не исказившие экономическое содержание ответа.		66-80	
4	В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах. При объяснении сложного экономического явления указаны не все существенные факторы.		46-65	удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в		31-45	

	решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Доказаны вспомогательные утверждения, помогающие в решении задачи.			
6	Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение - безосновательно.		1-30	
7	Решение неверное или отсутствует.		0	неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Г) Оценивание рефератов

№ п/п	критерии оценивания	Показатели	4-балльная шкала оценка
1	выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.	1. Полнота изложения материала по теме реферата; 2. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);	отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	3. Самостоятельность ответа; 4. Культура речи; 5. и т.д.	хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в		

	содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.		
4	тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.		удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5	тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.		неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Д) Оценивание кейс-задач

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	4-балльная шкала оценка
1	умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количества решений	0,5	0 баллов - неудовлетворительно 1-3 баллов - удовлетворительно 4 – хорошо 5 - отлично
2	умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации	0,5	
3	умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат	0,5	
4	умение принять правильное решение на основе анализа ситуации;	0,5	
5	навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения;	0,5	
6	навыки критического оценивания различ-	0,5	

	ных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки.		
7	адекватность и соответствие ответов специалиста современным тенденциям рынка, конструктивность.	0,5	
8	креативность, нестандартность предлагаемых решений;	0,5	
9	количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления);	0,5	
10	наличие необходимых навыков, их выраженность (в зависимости от <i>требований</i>).	0,5	
	Количество баллов в целом	5	

Е) Оценивание результатов решения ситуационных задач

№ п/п	критерии оценивания	Показатели	4-балльная шкала оценка
1	Обучающийся демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в правовых актах и их содержании, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл использованных правовых норм, доказать необходимость их применения, аргументированно и корректно, в соответствии с нормами профессиональной этики, отстаивает свою позицию, способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.	1. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий); 2. Способность работы в группе; 3. Самостоятельность ответа; 4. Культура	отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Обучающийся демонстрирует знание теоретического материала, но применение научных положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией и толкованием использованных правовых норм. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены.	речи; 5. и т.д.	хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Обучающийся обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, но не способен, аргументировано излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не		удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

	может последовательно изложить суть решения. Навыки толкования правовых норм не выражены.		ности компетенции)
4	Обучающийся не обладает требуемым объемом знаний теоретического материала и не может решить практическую задачу.		неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

II) Оценивание ответа на экзамене

Код и формулировка компетенции	Уровень сформированности компетенции (по 4-балльной шкале)	Планируемые результаты освоения компетенции		
		Знать:	Уметь:	Владеть:
ПК-2. Способен выявлять бизнес-проблемы, выяснять потребности заинтересованных сторон, обосновывать решения и обеспечивать проведение изменений в организации	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)	Сформированные систематические знания приказов, распоряжений, инструкций, локальных нормативных актов банка, законодательства Российской Федерации о банках и банковской деятельности, законодательства Российской Федерации по ипотеке, современных методах получения, анализа, обработки информации.	Полностью сформированное умение выявлять потребности клиента по видам и условиям кредитования, использовать основные виды критериев для оценки эффективности каналов продаж, анализировать статистические данные о каналах продаж.	Успешное и систематическое владение навыками сбора первоначальной информации о каналах продвижения продуктов кредитования корпоративных заемщиков, навыками определения основных целевых групп клиентов - корпоративных заемщиков, стратегии развития и поведения на рынке, навыками формирования пакетов предложений дополнительных банковских продуктов (кросс-продажа) для корпоративных заемщиков.

	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знаний приказов, распоряжений, инструкций, локальных нормативных актов банка, законодательства Российской Федерации о банках и банковской деятельности, законодательства Российской Федерации по ипотеке, современных методах получения, анализа, обработки информации.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в умении выявлять потребности клиента по видам и условиям кредитования, использовать основные виды критериев для оценки эффективности каналов продаж, анализировать статистические данные о каналах продаж.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владения навыками сбора первоначальной информации о каналах продвижения продуктов кредитования корпоративных заемщиков, навыками определения основных целевых групп клиентов - корпоративных заемщиков, стратегии развития и поведения на рынке, навыками формирования пакетов предложений дополнительных банковских продуктов (кросс-продажа) для корпоративных заемщиков.
	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)	Фрагментарные знания приказов, распоряжений, инструкций, локальных нормативных актов банка, законодательства Российской Федерации о банках и банковской деятельности, законодательства Российской Федерации по ипотеке, современных методах получения, анализа, обработки информации.	Частично освоенное умение выявлять потребности клиента по видам и условиям кредитования, использовать основные виды критериев для оценки эффективности каналов продаж, анализировать статистические данные о каналах продаж.	Частично владеет навыками сбора первоначальной информации о каналах продвижения продуктов кредитования корпоративных заемщиков, навыками определения основных целевых групп клиентов - корпоративных заемщиков, стратегии развития и поведения на рынке, навыками формирования пакетов предложений дополнительных банковских продуктов (кросс-

				продажа) для корпоративных заемщиков.
	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)	Не знает приказов, распоряжений, инструкций, локальных нормативных актов банка, законодательства Российской Федерации о банках и банковской деятельности, законодательства Российской Федерации по ипотеке, современных методах получения, анализа, обработки информации.	Не умеет выявлять потребности клиента по видам и условиям кредитования, использовать основные виды критериев для оценки эффективности каналов продаж, анализировать статистические данные о каналах продаж.	Не владеет навыками сбора первоначальной информации о каналах продвижения продуктов кредитования корпоративных заемщиков, навыками определения основных целевых групп клиентов - корпоративных заемщиков, стратегии развития и поведения на рынке, навыками формирования пакетов предложений дополнительных банковских продуктов (кросс-продажа) для корпоративных заемщиков.

РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компетенций

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной аттестации знаний студентов и учащихся ДГУНХ.

Аттестационные испытания проводятся преподавателем, ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора по учебной работе не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае

отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре (структурному подразделению).

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

Время подготовки ответа при сдаче экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговыми формами контроля по дисциплине является экзамен (6 семестр). Экзамен проводится в виде письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса и 1 задача, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок, правильное цитирование соответствующих законодательных актов, наличие иллюстративных примеров и верное решение задачи.

