МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ А.В. Агафонов
«_27_» _октября_ 2021 г.
М.П.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«МДК.03.01 Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка»

(код и наименование дисциплины)

Уровень профессионального образования	**Среднее профессиональное образование**
Образовательная программа	**Программа подготовки специалистов среднего звена**
Специальность	**38.02.07 Банковское дело**
Квалификация выпускника	**Специалист банковского дела**
Форма обучения	**Очная**
Год начала обучения	**2022**

Чебоксары, 2021

Фонд оценочных средств предназначен для промежуточной аттестации оценки результатов освоения учебной дисциплины «МДК.03.01 Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка» обучающимися по специальности: 38.02.07 Банковское дело.

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчики: Казакова Наталья Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент и экономика»

ФОС одобрен на заседании кафедры Менеджмента и экономики (протокол № 2, от 16.10. 2021).

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств по дисциплине «МДК.03.01 Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка» подготовлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 67, а также с требованиями приказа Министерства просвещения РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

В соответствии с требованиями ФГОС фонды оценочных средств призваны способствовать оценке качества. Оценка качества подготовки обучающихся и выпускников осуществляется в двух основных направлениях:

- оценка уровня освоения дисциплин;
- оценка компетенций обучающихся.

Фонды оценочных средств призваны оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции по результатам освоения учебных дисциплин и профессиональных модулей.

Фонды оценочных средств разработаны для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.07 «Банковское дело» (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация)

В соответствии с требованиями ФГОС Чебоксарским институтом (филиалом) Московского политехнического университета для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы подготовки специалистов среднего звена (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) разработаны фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

В соответствии с Приказом Министерства просвещения РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» освоение образовательной программы среднего профессионального образования, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы, сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией обучающихся. Формы, периодичность и порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся определяются образовательной организацией самостоятельно.

1.ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для промежуточной аттестации результатов освоения учебной дисциплины «МДК.03.01 Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка» обучающимися по специальности: 38.02.07 Банковское дело.

Уровень подготовки: базовый

Форма контроля: контрольная работа

Умения, знания и компетенции, подлежащие проверке:

№	**Наименование**	**Метод контроля** Текущий контроль
Компетенции		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Ответ на вопросы контрольной работы
ПК 1.1	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Ответ на вопросы контрольной работы
ПК 1.4	Осуществлять межбанковские расчеты	Ответ на вопросы контрольной работы
ПК 1.6	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Ответ на вопросы контрольной работы
ПК 2.2	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Ответ на вопросы контрольной работы

Умения		
У 1.	исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России	Ответ на вопросы контрольной работы
У 2.	проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО	Ответ на вопросы контрольной работы
У 3.	контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам	Ответ на вопросы контрольной работы
У 4.	осуществлять и оформлять расчеты банка с клиентами по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей	Ответ на вопросы контрольной работы
У.5	консультировать клиентов по операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт;	Ответ на вопросы контрольной работы
Знания		
З 1.	Нормативные правовые документы, регулирующие совершение операций с использованием платежных карт	Ответ на вопросы контрольной работы
З 2.	Законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве, об ответственности за неисполнение условий договора, об ипотеке, о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	Ответ на вопросы контрольной работы
З 3.	Консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям; оформлять договоры банковского счета с клиентами	Ответ на вопросы контрольной работы
З 4.	Порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); между филиалами внутри одной кредитной организации	Ответ на вопросы контрольной работы
З 5.	Порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств	Ответ на вопросы контрольной работы

2. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых (обучающихся) и пакет экзаменатора. Задания включают в себя вопросы к контрольной работе, ориентированные на проверку освоения компетенций.

Оценка сформированности компетенции: ОК 01

1. Что подразумевается под понятием "банковская операция"?

2. Какой способ получения дополнительного дохода использует банк с помощью банковских продуктов?

3. Какие еще виды банковских операций можно выделить в классификации?
4. Какую роль играют банковские операции в экономике?
5. Что такое активные операции и как они отличаются от пассивных операций?
6. Приведите примеры активных операций
7. Что такое пассивные операции?
8. Какие пассивные операции доступны в банковской сфере?
9. Какие преимущества имеют клиенты при использовании посреднических операций банка?
10. Какие риски могут возникнуть при посреднических операциях банка?
11. Какие преимущества предоставляются физическим лицам в рамках банковских услуг?
12. В каких сферах деятельности банковские услуги наиболее востребованы для юридических лиц?
13. Какова роль индивидуализации в подходе к клиенту?
14. Какие практики индивидуализации используются в работе с клиентами?
15. Какие критерии используются при классификации банковских услуг по сроку представления?
16. Какие банковские услуги могут быть классифицированы как краткосрочные?
17. Какие банковские услуги относятся к категории с высокой степенью сложности?
18. Какие банковские услуги могут относиться к категории с низкой степенью сложности?
19. Какие факторы влияют на работу банка?
20. В чем заключается специфика банковских услуг?
21. Какие банковские услуги можно отнести к услугам с высоким риском?
22. Какие банковские услуги можно считать новыми на сегодняшний день?
23. Какие факторы влияют на личное мнение о качестве банковских услуг?
24. Что такое финансовые услуги простыми словами?
25. В чем состоит специфика активных и пассивных операций центральных банков?
26. Какими характеристиками обладает банковская услуга?
27. Какие параметры качества банковских услуг наиболее важны для клиентов?
28. Каковы основные критерии, определяющие качество банковской услуги?
29. Какие продукты и услуги банка предлагаются клиентам?
30. Какие преимущества есть у банка по сравнению с конкурентами**?**

Оценка сформированности компетенции: ОК 02

1. Что такое жизненный цикл банковского продукта?
2. Перечислите этапы жизненного цикла банковского продукта?
3. Дайте краткую характеристику этапам жизненного цикла банковского продукта.
4. Зачем важно понимать жизненный цикл банковского продукта для банка?
5. Какие стратегии могут быть применены на разных этапах жизненного цикла банковского продукта?
6. Какие факторы могут повлиять на продолжительность каждого этапа жизненного цикла банковского продукта?
7. Какие меры могут быть предприняты на этапе спада для продления жизненного цикла банковского продукта?
8. Что такое банковский продукт?
9. Приведите пример банковского продукта.
10. Дайте определение понятию «цена на банковский продукт».
11. Какие риски связаны с выбором более низкой цены на банковский продукт?
12. Как можно узнать актуальную цену на конкретный банковский продукт?
13. Что влияет на цену банковского продукта?
14. Что такое ценообразование?
15. Какие методы ценообразования могут использовать банки?
16. Что такое ценовая политика?
17. Какова цель ценовой политики?
18. Какие стратегии ценообразования может использовать банк для привлечения новых клиентов?
19. Какие факторы могут повлиять на изменение цен на банковские услуги в будущем?
20. Какие факторы учитывает банк в процессе ценообразования?
21. Какие типы цен в банке могут применяться для различных финансовых продуктов?
22. Как банк определяет цены на свои продукты и услуги?
23. Какие риски связаны с неправильным ценообразованием в банке?
24. Как банк контролирует эффективность своей ценовой политики?
25. Что такое банковская услуга?
26. Какие бывают виды банковских услуг?
27. Что такое банковский тариф?
28. Есть ли различия в тарифах на банковские услуги для физических и юридических лиц?
29. Какие факторы могут повлиять на изменение тарифов на банковские услуги?
30. Как можно оценить выгодность тарифа на банковские услуги**?**

Оценка сформированности компетенции: ОК 03

1. Каковы основные принципы взаимоотношений банка с клиентами?
2. Охарактеризуйте принцип взаимной заинтересованности
3. В чем заключается суть принципа платности?
4. Объясните принцип рациональной деятельности
5. Какова роль принципа обеспечения ликвидности?
6. Опишите принцип взаимной обязательности
7. Какое значение имеют доверительные отношения между банком и клиентом?
8. В чем заключается принцип ответственности?
9. Объясните принцип невмешательства
10. Какова роль договорных отношений в банковской деятельности?
11. Каковы цели программ лояльности?
12. Почему важно соблюдать принцип законопослушания?
13. Охарактеризуйте принцип дифференцированности
14. Назовите основные критерии классификации программ лояльности
15. Перечислите различные виды программ лояльности
16. Каковы основные цели программ лояльности для банков?
17. На каких критериях основана классификация программ лояльности?
18. Опишите программу лояльности на основе баллов
19. Объясните, как работает программа лояльности на основе уровней
20. Охарактеризуйте программу лояльности на основе партнерства
21. Как принципы взаимоотношений банка с клиентами влияют на качество банковских услуг?
22. Каковы преимущества и недостатки программ лояльности для банков?
23. Каковы тенденции развития программ лояльности в банковской сфере?
24. Как банки используют технологии для улучшения взаимодействия с клиентами?
25. Каковы этические соображения, связанные с программами лояльности?
26. Как программы лояльности влияют на конкуренцию в банковской отрасли?
27. Каковы лучшие практики в разработке и реализации программ лояльности?
28. Как банки измеряют эффективность программ лояльности?
29. Каковы юридические аспекты программ лояльности?
30. Какова роль регулирующих органов в надзоре за программами лояльности?

Оценка сформированности компетенции: ОК 04

1. Какие особенности банковских услуг связаны с их неосязаемостью?
2. Почему качество банковских услуг может быть непостоянным?

3.Что из себя представляет банковская услуга?

4.Какова роль источника предоставления услуг в банковской деятельности?

5. Почему невозможно хранить банковские услуги?

6.Как банковские услуги обеспечивают экономику платежными средствами?

7. Какие операции проводит центральный банк для регулирования денежной массы в обращении?

8.Почему банковские услуги ориентированы на универсальную деятельность?

9. Почему банковские услуги подвержены жесткому государственному регулированию?

10. Как связаны банковские услуги со всеми секторами экономики?

11. Почему банки закрыты для третьих лиц?

12. Назовите специфические характеристики банковских услуг и продуктов, отличающих их от продуктов материального производства

13.Как оценивают инвестиции в различные виды активов?

14. Чем отличаются инвестиционный вклад от обычного банковского вклада?

15.Какие факторы влияют на протяженность во времени финансовых операций?

16. Из каких частей состоит инвестиционный вклад?

17.Что означает дифференцированность финансовых продуктов?

18. Как центральный банк уменьшает количество денег в обращении?

19.Как связаны между собой клиентские риски и финансовые услуги?

20. Что такое стратегия управления рисками?

21.Какие стратегии нужно использовать для управления рисками при инвестировании?

22.Какие преимущества предоставляет обеспечение экономики платежными средствами?

23.Какие последствия может иметь недостаток регулирования количества денег в обращении?

24.Как связаны банковские услуги с различными секторами экономики?

25.Какое влияние у государственного регулирования на банковские услуги?

26.Как оценить влияние источника предоставления на банковскую услугу?

27.Какие факторы могут повлиять на качество банковских услуг?

28. Из каких частей состоит кредитный платеж?

29.Почему закрытость для третьих лиц может быть характерной чертой банковских услуг?

30.Какие существуют преимущества и недостатки ориентации банковских услуг на универсальную систему деятельности?

Оценка сформированности компетенции: ОК 05

1. Что такое продажа?
2. Назовите особенности продажи банковских товаров и услуг
3. Назовите основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки
4. Охарактеризуйте определение продажи массового характера
5. Что такое целевые продажи?
6. Как работают массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет»?
7. В чем заключается работа перекрестных продаж cross-sales?
8. Определите понятие «стратегия пакетирования банковских продуктов»
9. Приведите примеры традиционного пакетирования банковских продуктов
10. Дайте определение прямым продажам
11. Что такое POS-кредитование?
12. Как работает кредитование покупок через интернет?
13. Что такое каналы продаж?
14. Какие электронные каналы продаж банковских услуг бывают?
15. Назовите преимущества системы Интернет-банкинга для клиента
16. Назовите преимущества системы Интернет-банкинга для банка
17. Что такое система «Мобильный банк»?
18. Перечислите виды продаж
19. Назовите особенности продаж массового характера
20. Зачем используют перекрестную продажу cross-sales?
21. Как повысить эффективность перекрестных продаж?
22. Что такое пакетирование банковских продуктов?
23. Назовите виды прямых продаж
24. Перечислите преимущества POS-кредитования
25. Назовите особенности мобильного банка
26. Определите понятие формы продаж
27. Какие существуют классификации форм продаж?
28. Что такое магазинные формы продаж?
29. Какие формы продаж относятся к особым?
30. Что такое дистанционная форма продаж?

Оценка сформированности компетенции: ОК 09

1. Дайте определению понятию банк
2. Что представляет собой клиентоориентированный подход в банковской сфере?
3. Дайте понятие определению продукт в банковской сфере
4. Кто такой агент в банковской сфере?
5. Что такое банковский продукт?
6. Дайте определение понятию клиент
7. Дайте понятие определению услуга в банковской сфере

8. Дайте определение понятию контроль эффективности продаж
9. Дайте определение понятию оценка эффективности продаж
10. Дайте определение понятию поддержка эффективности продаж
11. Как организован процесс продаж банковских продуктов в банке?
12. Что такое продажа?
13. Назовите этапы продажи банковских продуктов
14. Что такое кросс продажи в банке?
15. Что включает в себя фронт-офис продаж банка?
16. Назовите этапы процесса принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта)
17. Что такое постпродажное обслуживание клиентов?
18. Что такое фронт-офис продаж?
19. Охарактеризуйте понятие политика банка в области продаж банковских продуктов
20. Какие банковские продукты существуют в банковской сфере?
21. Назовите основы отечественного опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг
22. Назовите основы зарубежного опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг
23. Что такое эффективность продаж?
24. Какие показатели используются для оценки эффективности продаж в банке?
25. Какие дополнительные услуги и поддержка предоставляются клиентам после покупки банковских продуктов и услуг в банке?
26. Как банк обучает и тренирует своих сотрудников по продажам банковских продуктов и услуг?
27. Как Какие навыки нужны для работы в банке?
28. Что такое банковская политика?
29. Назовите основные элементы стратегии политики продаж банковской структуры
30. Какие инструменты и методы необходимо использовать для успешной продажи банковской продукции?

Оценка сформированности компетенции: ОК 10

1. Какие методы ценообразования могут использовать банки?
2.Что собой представляет банковская услуга?
3.Что такое банковская операция?
4. Что такое банковский продукт?
5. Определите взаимосвязь между банковским продуктом и банковской услугой
6. Какие бывают виды банковских операций?
7. Что представляют собой активные операции?
8. Назовите функциональные особенности банковских структур
9. Что такое посреднические операции?

10. Определите классификацию банковских услуг по критериям.
11. Назовите базовые особенности банковских структур
12. Что собой представляет качество банковских услуг?
13. Как происходит ожидание и восприятия качество обслуживания клиентом?
14. Назовите параметры качества банковских услуг
15. Назовите критерии качества банковской услуги
17. Что такое жизненный цикл банковского продукта?
18. Назовите специфические особенности банковских структур
19. Дайте понятие цены на банковский продукт
20. Что является особенностью ценообразования в банке?
21. Дайте понятие ценовой политики
22. Что представляют собой тарифы на банковские услуги?
23. Назовите Характерные особенности банковских структур
24. Что представляет собой иерархический метод классификации?
25. Назовите основные критерии классификации банковских услуг
26. Определите показатели, характеризующие продуктовую линейку банка
27. Что такое система управления продуктами коммерческого банка?
28. Назовите, какие бывают банковские продукты частным лицам
29. Назовите, какие элементы содержит продуктовая линейка для корпоративных клиентов
30. Назовите особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса

Оценка сформированности компетенции: ОК 11

1. Назовите основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты
2. Дайте понятие организационно-управленческой структуры банка
3. Определите понятие составляющиxx бренда банка: нейм, слоган
4. Что является составляющими успешного банковского бренда?
5. Назовите, какие факторы влияют на лояльность клиентов к банковскому бренду?
6. Назовите, какие мировые и российские банковские бренды относятся к крупнейшим?
7. Дайте понятие ребрендинг и рестайлинг
8. Что представляют собой продуктовые бренды?
9. Дайте понятие конкурентного преимущества
10. Определите, что относится к факторам, определяющим банковскую конкуренцию?
11. Какую роль играет маркетинг в организации продажи банковских продуктов?
12. Назовите основные продукты для финансовых учреждений: инвестиционно-банковские продукты
13. Назовите основные продукты для финансовых учреждений: инвестиционно-банковские продукты

14. Определите понятие составляющей бренда банка: логотип

15. Определите понятие составляющей бренда банка: философия (миссия и ценности)

16. Назовите методы оценки конкурентных позиций банка

17. Какие этапы можно выделить в процессе продажи банковских продуктов и услуг?

18. Каким образом проводится исследование потребностей клиента на этапе продажи?

19. Почему важна презентация продукта или услуги на этапе продажи?

20. Какие стратегии можно применять на этапе переговоров с клиентом?

21. Почему заключение договора или соглашения является важным этапом продажи?

22. Какую роль играет последующее обслуживание клиента после заключения сделки?

23. Какие характеристики продукта следует выделить при презентации на этапе продажи?

24. Какие основные элементы включает в себя система управления продуктами коммерческого банка?

25. Как формируется ценовая политика продуктов в системе управления продуктами банка

26. Какие основные банковские продукты предлагаются частным лицам?

27. Какие преимущества и недостатки у потребительских кредитов для частных лиц?

28. Что входит в активные операции?

29. Какие операции называют активными?

30. Сколько этапов в продажах?

Оценка сформированности компетенции: ПК 1.1

1. Что такое передвижение банковских продуктов?
2. Что такое коммуникативные связи банка с рынком?
3. Что включают коммуникативные связи банка с рынком?
4. Назовите элементы комплекса продвижения
5. Какие есть мотивационные факторы частных клиентов банка?
6. Какие есть мотивационные факторы корпоративных клиентов банка?
7. Какие есть способы продвижения банковских продуктов
8. Что такое банковская реклама
9. Что такое связи с общественностью
10. В чем разница между банковской рекламой и связями с общественностью
11. Что такое имиджевая реклама?
12. Назовите преимущества имиджевой рекламы
13. Что такое брендинг?

14. Назовите задачи брендинга
15. Назовите этапы создания бренда
16. Чем отличается имиджевая реклама от брендинга?
17. Что такое продуктовая реклама?
18. Что такое стимулирование сбыта?
19. Что включает в себя стимулирование сбыта
20. Что означает формирование общественного сбыта
21. Какие бывают виды сбыта
22. Что такое спонсоринг?
23. Какие есть принципы спонсоринга
24. Назовите мотивы спонсоринга
25. Назовите задачи спонсоринга
26. Какие преимущества может получить компания от участия в спонсорских мероприятиях?
27. Какие критерии следует учитывать при выборе спонсорского мероприятия для компании?
28. Какие виды спонсорства существуют и как они могут быть использованы в маркетинговых целях?
29. Какие успешные примеры спонсорских кампаний можно упомянуть и какие уроки можно извлечь из их опыта для других компаний?
30. Какие факторы следует учитывать при разработке стратегии спонсорства для компании в рамках ее маркетинговых целей?

Оценка сформированности компетенции: ПК 1.4

1. Что представляет собой продуктовая линейка банка?
2. Какова цель создания продуктовой линейки банка?
3. Какие основные категории продуктов могут входить в продуктовую линейку банка?
4. Как банк решает, какие продукты включить в свою продуктовую линейку?
5. Какие преимущества имеет разнообразие продуктов в линейке банка для клиентов?
6. Как можно оптимизировать продуктовую линейку банка?
7. Что такое кросс-продажи в рамках продуктовой линейки банка?
8. Как влияет продуктовая линейка банка на его конкурентоспособность?
9. Какие риски могут возникнуть при управлении продуктовой линейкой банка?
10. Что такое каналы продаж банковских продуктов?
11. Какие основные виды каналов продаж банковских продуктов существуют?
12. Каким образом филиалы банка являются каналом продаж банковских продуктов?
13. В чем заключается роль интернет-банкинга как канала продаж банковских продуктов?

14. Как мобильные приложения помогают в продаже банковских продуктов?

15.Как банкоматы могут быть использованы в качестве канала продаж банковских продуктов?

16. Что представляют собой колл-центры в системе каналов продаж банковских продуктов?

17.Как работают партнерские точки продаж в продаже банковских продуктов?

18. Чем отличается продажа банковских продуктов от продажи товаров или услуг других отраслей?

19. Какова роль маркетинга в продвижении продуктовой линейки банка?

20. Как оценить эффективность продуктовой линейки банка?

21. Какие стратегии развития продуктовой линейки могут быть эффективны для банка?

22. Какие факторы следует учитывать при выборе каналов продаж для конкретного банковского продукта?

23. Какие банковские продукты обычно используются средними компаниями?

24. Какие банковские продукты наиболее востребованы малым бизнесом?

25. Какие особенности банковских продуктов наиболее привлекательны для крупных компаний?

26. Какие кредитные условия могут предоставляться банками малому бизнесу?

27. Какие инвестиционные продукты могут быть предложены среднему бизнесу?

28. Какие услуги по управлению финансами могут быть предоставлены банками малому бизнесу?

29. Какие специализированные услуги могут быть доступны для малых, средних и крупных компаний?

30. Какую роль играет презентация продукта или услуги на этапе продажи?

Оценка сформированности компетенции: ПК 1.6

1. Что такое банковский продукт?
2.Что собой представляет банковская услуга?
3. Как можно классифицировать операции коммерческого банка?
4. В чем состоит основная цель деятельности коммерческого банка?
5. Кто является клиентом коммерческого банка?
6. Дайте характеристику показателю уровня трудоемкости услуги/продукта.
7. Какие критерии можно использовать для классификации банковских услуг по способу предоставления?
8.Что такое продуктовая линейка?
9. Какие основные типы банковских услуг можно выделить?

10.Перечислите факторы, влияющие на конкурентоспособность банковских услуг?
11. Какие факторы следует учитывать при разработке новых продуктов для продуктовой линейки?
12. Какие стратегии могут помочь банку диверсифицировать свою продуктовую линейку?
13. Что включает в себя продуктовая линейка компании?
14. Какие этапы включает процесс управления продуктами в банке?
15. Каким образом банковские услуги могут способствовать развитию экономики?
16. В чем отличие между банковскими услугами для физических и юридических лиц?
17. Какие критерии могут быть использованы для классификации банковских услуг по целевой аудитории?
18. Каким образом банк определяет целевую аудиторию для своих продуктов?
19. Определите преимущества, которые может получить банк благодаря широкой продуктовой линейке
20. Что такое иерархический метод классификации банковских услуг?
21. Какова система управления продуктами в коммерческом банке?
22. Как оценить эффективность продуктовой линейки?
23. Какие методы и инструменты используются для анализа спроса на продукты банка?
24. Опишите какие основные цели управления продуктами преследует коммерческий банк
25. Какие этапы включает процесс разработки новых продуктов в банке?
26. Назовите основные категории продуктов, которые банк предоставляет своим клиентам
27. Перечислите какие показатели эффективности можно использовать для оценки продуктовой линейки банка
28. Как компания может расширить свою продуктовую линейку?
29. Что такое критерий классификации банковских услуг по типу?
30. Какие тенденции в потреблении банковских услуг можно наблюдать сегодня?

Оценка сформированности компетенции: ПК 2.2

1. Какие методы ценообразования могут использовать банки?
2.Что собой представляет банковская услуга?
3.Что представляет собой пассивные операции?
4.Какая предусмотрена классификация банковских операций?
5. Как формируется ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом?
6. Дайте понятие жизненного цикла банковского продукта.
7. Какие выделяют этапы жизненного цикла банковского продукта?
8. Что такое ценовая политика банка?

9. Дайте понятие продуктовой линейки
10. Что такое иерархический метод классификации банковских услуг?
11. Назовите основные критерии классификации банковских услуг
12. Назовите инструменты для управления продуктами
13. Какие элементы содержит продуктовая линейка для корпоративных клиентов?
14. Дайте определение понятию продуктовой линейки
15. Что такое политика банка в области продаж банковских продуктов?
16. Что собой представляет иерархический метод классификации банковских услуг?
17. Что такое фронт–офис продаж банка?
18.Охарактеризуйте клиентоориентированный подход
19. Назовите условия успешной продажи банковского продукта
20. Назовите этапы продажи банковских продуктов и услуг
21. Назовите методы продажи банковских продуктов и услуг
22. Что такое коммуникативные связи банка с рынком?
23. Какие классификации клиентов банка существуют?
24. Назовите психологические типы клиентов
25. Что такое продуктовая реклама или стимулирование сбыта?
26. Определите понятие «продажа»
27. Назовите особенности продажи банковских продуктов и услуг
28. Назовите виды электронных каналов продаж банковских продуктов
29. Что такое пакетирования банковских продуктов?
30. Определите суть перекрестных продаж cross-sales.

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Условия проведения промежуточной аттестации

Контрольная работа проводится в группе в количестве – не более 20 человек.

Количество вариантов задания – каждому обучающемуся один вариант контрольной работы путем случайного выбора.

Время выполнения задания – 90 минут

Перечень критериев для оценки уровня освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации (контрольная работа):

Критерии оценки	Оценка
Обучающийся затрудняется с ответом на поставленные вопросы, допускает существенные ошибки при изложении теоретического материала, демонстрирует серьезные пробелы в знаниях, не владеет категориальным аппаратом, испытывает сложности при выполнении практических заданий, отказывается отвечать на дополнительные вопросы или дает неверные ответы.	Неудовлетворительно
Обучающийся в целом демонстрирует усвоение основного	Удовлетворительно

материала по курсу, но дает неполные, ошибочные ответы на поставленные вопросы, в его ответах отсутствует аргументация, нарушена логика изложения, обучающийся затрудняется с ответами на дополнительные вопросы, в недостаточной степени владеет категориальным аппаратом, не имеет надлежащих знаний о проблемах курса.	
Обучающимся даны достаточно полные и логически выстроенные ответы на поставленные вопросы, обучающийся демонстрирует владение теоретическим материалом и сформированность умений и навыков выполнения практических заданий, однако, им допускаются отдельные ошибки и неточности в ответах на вопросы и(или) при решении практических задач, ответы являются недостаточно аргументированными или неполными.	Хорошо
Обучающийся грамотно, последовательно и логически стройно дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, не затрудняется с ответом на дополнительные вопросы, подкрепляет приводимые аргументы примерами из практики, демонстрирует свободное владение материалом курса, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и анализировать излагаемый материал, не допуская ошибок.	Отлично

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	**Знать**: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности **Уметь:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	**Знать**: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. **Уметь**: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;

необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	**Знать**: современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования **Уметь**: применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	**Знать**: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности **Уметь**: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**Знать**: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений **Уметь**: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	**Знать**: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности **Уметь**: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	**Знать**: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности **Уметь**: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или

	интересующие профессиональные темы
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	**Знать**: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; банковские продукты и услуги. **Уметь:** выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	**Знать:** содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов. **Уметь:** оформлять договоры банковского счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов **Практический опыт:** осуществления расчетно-кассового обслуживание клиентов
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.	**Знать:** системы межбанковских расчетов; порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации; типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов **Уметь:** исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами;

	вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в учете межбанковские расчеты; использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов. **Практический опыт:** осуществления межбанковских расчетов
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	**Знать:** виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; типичные нарушения при совершении операций с платежными картами. **Уметь:** консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами **Практический опыт:** обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	**Знать:** законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве; гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора; законодательство Российской Федерации об ипотеке; законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; состав кредитного дела и порядок его ведения; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций **Уметь:** составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела; **Практический опыт:** осуществления и оформления выдачи кредитов

Шкала оценивания контролируемых компетенций

Процент результативности правильных ответов	**Качественная оценка**	
	Балл (отметка)	
86- 100	5	Отлично
80-85	4	Хорошо
70-79	3	Удовлетворительно
менее 70	2	Неудовлетворительно

Вариант контрольной работы формируется из заданий, перечисленных по компетенциям.