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.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕНУ) ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ.03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»

(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 для промежуточной аттестации (экзамену) по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих по программе подготовки специалистов среднего звена 38.02.07 Банковское дело (базовой подготовки) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности основной профессиональной образовательной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 г. № 67.

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 «Менеджмент и экономика» (протокол № 2, от 16.10. 2021).

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Основание для проведения экзамена

В соответствии с учебным планом и графиком учебного процесса специальности 38.02.07 Банковское дело после выполнения в полном объеме программы по профессиональному модулю ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих», освоены МДК 03.01, пройдена учебная и производственная практики.

2. Цель экзамена

Проверка готовности обучающихся к выполнению вида профессиональной деятельности: выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка).

Проверка освоения общих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Проверка освоения профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

3. Условия подготовки и процедура проведения экзамена

Дата проведения экзамена, место проведения экзамена (кабинет), время проведения экзамена – определяются учебно-методическим отделом и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за неделю до проведения экзамена.

Сдача экзамена по ПМ.03 проводится в аудиториях Филиала, оснащенных всем необходимым техническим оборудованием.

Результаты экзамена отражаются в экзаменационной ведомости и свидетельствуют об освоении/не освоении вида профессиональной деятельности.

4. Форма проведения экзамена

Оценка качества сформированности компетенций (общих и профессиональных), отражающих освоение знаний, умений и практического опыта, заявленному виду профессиональной деятельности и может состоять из одного или нескольких аттестационных испытаний следующих видов:

- Теоретическое задание, направленное на проверку готовности обучающегося применить теоретические знания и профессионально значимую информацию в профессиональной деятельности, а так же направленное на проверку приобретенного практического опыта или компетенций.

Технология оценивания. Оценивается умение выявить взаимосвязи, интерпретировать результаты, объяснять явления или события, высказывать суждения по конкретным явлениям и оценивается умение проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.

5. Оценка результатов освоения вида профессиональной деятельности

В критерии оценки, определяющий уровень и качество подготовки студента по освоению вида профессиональной деятельности по ПМ.03 входит:

- уровень усвоения студентом материала, предусмотренного учебными программами;
- уровень знаний и умений, позволяющие решать профессиональные задачи;
- обоснованность, четкость, полнота изложения ответов;
- уровень информационной и коммуникативной культуры.

Перечень критериев для оценки уровня освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации (экзамен по модулю):

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 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.	Удовлетворительно
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, 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 практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и анализировать излагаемый материал, не допуская ошибок.	Отлично

Приложение

Перечень вопрос на аттестационные испытания
ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

МДК 03.01 Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка

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. 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
26. банке?
27. Как банк обучает и тренирует своих сотрудников по продажам банковских продуктов и услуг?
28. Как Какие навыки нужны для работы в банке?
29. Что такое банковская политика?
30. Назовите основные элементы стратегии политики продаж банковской структуры
31. 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 составляющих 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 услу?.

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.