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 ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ 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 текущего контроля 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 «Менеджмент и экономика» (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.

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 текущего контроля 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	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.

ПК 1.1	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ПК 1.4	Осуществлять межбанковские расчеты	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ПК 1.6	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ПК 2.2	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
Умения		
У 1.	исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 2.	проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 3.	контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 4.	осуществлять и оформлять расчеты банка с клиентами по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У.5	консультировать клиентов по операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование
Знания		
З 1.	нормативные правовые документы, регулирующие совершение операций с использованием платежных карт	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа;

		тестирование.
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	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
З 3.	консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям; оформлять договоры банковского счета с клиентами	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
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	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
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	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, по дисциплине МДК.03.01 «Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций

Элемент дисциплины	Методы контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	Практическое занятие 1.1.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.1.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Практическое занятие 1.2.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 12.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Практическое занятие 1.3.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.3.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Практическое занятие 1.4.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.4.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 2.1 Виды каналов	Практическое занятие 2.1.:	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5

продаж банковских продуктов	устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 2.1.	З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 2.2 Продвижение банковских продуктов	Практическое занятие 2.2.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 2.2.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Практическое занятие 2.3.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 2.3.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2

Практическое занятие по теме 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.

Устный опрос:

1. Что подразумевается под понятием "банковская операция"?
2. Какую роль играют банковские операции в экономике?
3. Что такое активные операции и как они отличаются от пассивных операций?
4. Приведите примеры активных операций
5. Что такое пассивные операции?
6. Какие критерии используются при классификации банковских услуг по сроку представления?
7. Какие критерии используются при классификации банковских услуг по сроку представления?
8. Какими характеристиками обладает банковская услуга?

Тестирование:

1. Является ли банковская операция отдельным видом банковской услуги?

А) Да, банковская операция является одним из видов банковских услуг.
Б) Нет, не является.
В) Возможно.
Г) Нет правильного ответа

2. *Какова взаимосвязь между банковскими операциями и банковскими продуктами?*

А) Предмет договора банка с клиентом, комплекс организационных, финансовых, информационных и юридических услуг, предоставляемых как физическим, так и юридическим лицам

Б) Банковские продукты предоставляются банком для осуществления банковских услуг. Без банковских продуктов невозможно провести банковскую операцию.

В) Банковские продукты предоставляются банком для осуществления банковских операций. Без банковских продуктов невозможно провести банковскую операцию, также как и без банковских операций не существует необходимости в банковских продуктах.

Г) Нет правильного ответа

3. *Как можно классифицировать банковские операции по сфере применения?*

А) Банковские операции можно классифицировать по сфере применения на операции наличными деньгами, операции безналичными деньгами и операции с ценными бумагами.

Б) Банковские операции можно классифицировать по сфере применения на операции наличными деньгами, операции безналичными деньгами.

В) Банковские операции можно классифицировать по сфере применения на операции наличными деньгами.

Г) Нет правильного ответа

4. *Включает ли покупка в интернет-магазине активную операцию?*

А) Возможно.

Б) Да, покупка в интернет-магазине считается активной операцией, так как требуется активное участие покупателя, например, ввод информации о доставке и оплате.

В) Нет, покупка в интернет-магазине считается не активной операцией.

Г) Нет правильного ответа

5. *Входит ли хождение на работу в категорию активных операций?*

А) Нет.

Б) Да, хождение на работу считается активной операцией, так как требуется активное участие и принятие решений со стороны работника.

В) Вероятно, хождение на работу считается активной операцией.

Г) Нет правильного ответа

6. *Могут ли пассивные операции генерировать дополнительный доход для клиента?*

А) Да, пассивные операции могут генерировать дополнительный доход для клиента, например, в виде процентных начислений по вкладам или дивидендов по инвестициям.

Б) Нет, пассивные операции не могут генерировать дополнительный доход для клиента.

В) Вероятно, пассивные операции могут генерировать дополнительный доход для клиента, но не только в виде процентных начислений по вкладам.

Г) Нет правильного ответа

Самостоятельная работа:

Подготовить сравнительную таблицу на тему «Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна».

Практическое занятие по теме 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.

Устный опрос:

1. Какие факторы могут повлиять на продолжительность каждого этапа жизненного цикла банковского продукта?
2. Какие меры могут быть предприняты на этапе спада для продления жизненного цикла банковского продукта?
3. Что такое банковский продукт?
4. Приведите пример банковского продукта.
5. Дайте определение понятию «цена на банковский продукт».
6. Какие риски связаны с выбором более низкой цены на банковский продукт?
7. Как можно узнать актуальную цену на конкретный банковский продукт?
8. Что влияет на цену банковского продукта?

Тестирование:

1. Жизненный цикл банковского продукта – это _____

А) период существования клетки с момента образования до её гибели или деления.

Б) период с продажи до покупки.

В) концепция, описывающая различные этапы, через которые проходит продукт банка, начиная с его создания и внедрения на рынок, и заканчивая его устареванием и выводом из обращения.

Г) период с рождения до гибели.

2. Сколько этапов жизненного цикла проходит банковский продукт?

А) 5.

Б) 10.

В) 3.

Г) 0.

3. Выберите верные этапы жизненного цикла банковского продукта.

А) Выпуск, завершение.

Б) Запуск, рост, зрелость, спад , завершение .

В) Продажа, покупка.

Г) Запуск, зрелость, конец.

4. Какая характеристика подходит этапу «запуск» для жизненного цикла банковского продукта?

А) Продукт теряет свою актуальность.

Б) Проводится анализ причин неуспеха продукта для извлечения уроков на будущее.

В) Банковский продукт представляется на рынке.

Г) Расширяются рынки сбыта и клиентская база.

5. Какая характеристика подходит этапу «рост» для жизненного цикла банковского продукта?

А) Продукт начинает набирать популярность и увеличивает объем продаж.
Б) Продукт достигает пика своей популярности и стабилизируется.
В) Осуществляются маркетинговые кампании для привлечения клиентов.
Г) Банк принимает решение о выводе продукта из обращения.

Самостоятельная работа:

Подготовить презентацию по теме: «Особенности ценообразования в банке».

Практическое занятие по теме 1.3 Продуктовая линейка банка

Устный опрос:

1. Какое значение имеют доверительные отношения между банком и клиентом?
2. Что такое целевые продажи?
3. Назовите, какие бывают банковские продукты частным лицам
4. Назовите, какие элементы содержит продуктовая линейка для корпоративных клиентов
5. Назовите особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса
6. Определите показатели, характеризующие продуктовую линейку банка
7. Что представляют собой тарифы на банковские услуги?
8. Что такое система управления продуктами коммерческого банка?

Тестирование:

1. *Какой принцип подразумевает, что банк должен учитывать индивидуальные потребности и возможности разных клиентов?*

А) Дифференцированности
Б) Взаимной обязательности
В) Доверительных отношений
Г) Ответственности

2. Что значит принцип доверия?

А) Банк обязан соблюдать конфиденциальность информации о клиентах.

Б) Банку и клиентам следует доверять друг другу в вопросах предоставления и использования услуг.

В) Взаимное доверие между банком и клиентом является основой их взаимоотношений.

Г) Доверие между банком и клиентом должно быть основано на взаимном уважении.

3. Что такое ценовая политика?

А) Установление цен на товары и услуги без учета рыночных условий

Б) Продажа товаров и услуг по самой низкий цене на рынке

В) Стратегия определения цен на товары и услуги в соответствии с целями компании

Г) Увеличение цен для получения максимальной прибыли

4. Что включает в себя понятие "продвижение банковских продуктов"?

А) Продажа банковских продуктов

Б) Реклама и маркетинг банковских продуктов

В) Обслуживание клиентов в банке

Г) Все выше перечисленное

5. Что является банковским продуктом?

А) Векселя, чеки.

Б) Монеты, банкноты.

В) Банкоматы.

Г) Имущество банка.

Самостоятельная работа

Составить конспект: «Составить конспект: «Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса».

Практическое занятие по теме 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.

Устный опрос:

1. Назовите специфические особенности банковских структур
2. Назовите характерные особенности банковских структур
3. Назовите базовые особенности банковских структур
4. Назовите основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты
5. Определите понятие составляющих бренда банка: нейм, слоган
6. Дайте понятие организационно-управленческой структуры банка
7. Назовите, какие мировые и российские банковские бренды относятся к крупнейшим?
8. Что представляют собой продуктовые бренды

Тестирование:

1. Что относят к особенностям базовых банковских структур?

А) Ориентация на универсальную деятельность

Б) Невозможность хранения

В) Индивидуальный характер

Г) Большая протяженность во времени

2. Что включает в себя процесс ребрендинга?

А) Изменение названия компании

Б) Изменение ценовой политики

В) Изменение дизайна упаковки

Г) Все вышеперечисленное

3. Что может делать банк на этапе роста для развития банковского

продукта?

А) Расширить линейку продуктов и услуг

Б) Сократить сеть отделений

В) Сократить партнерские отношения

Г) Сократить клиентскую базу

4. Что включает в себя понятие "продвижение банковских продуктов"?

А) Продажа банковских продуктов

Б) Реклама и маркетинг банковских продуктов

В) Обслуживание клиентов в банке

Г) Все выше перечисленное

5. Какой из перечисленных элементов не является частью комплекса продвижения банковских продуктов?

А) Реклама

Б) Цена

В) Производство

Г) Распространение

Самостоятельная работа

Выполнение сравнительной таблицы на тему «Виды банковских рейтингов».

Практическое занятие по теме 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов

Устный опрос:

1. Назовите особенности продажи банковских товаров и услуг
2. Почему банковские услуги подвержены жесткому государственному регулированию?
3. Что такое ценообразование?
4. Какие факторы могут повлиять на изменение цен на банковские услуги в будущем?
5. Назовите основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки
6. Что такое целевые продажи?
7. Охарактеризуйте определение продажи массового характера
8. Как работают массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет»?
9. В чем заключается работа перекрестных продаж cross-sales?

Тестирование:

1. Какие факторы могут повлиять на изменение тарифов на банковские услуги?

А) Изменение ставки Центрального банка.

Б) Изменения в законодательстве.

В) Инфляция.

Г) Все перечисленные факторы.

2. Что означает принцип ответственности?

А) Банк несет ответственность перед клиентом за выполнение своих обязательств

Б) Клиент несет ответственность перед банком за выполнение своих обязательств

В) Ответственность делится между банком и клиентом в равной степени

Г) Ответственность полностью отсутствует в отношениях между банком и клиентом

3. Что является базовой особенностью банковских услуг?

А. Низкая стоимость

Б. Неосязаемость

В. Высокая прибыльность

С. Быстрая скорость выполнения

4. Что такое цель продажи?

А) Получение прибыли

Б) Удовлетворение потребностей клиента

В) Увеличение числа клиентов

Г) Расширение ассортимента товаров

5. Какой из нижеперечисленных методов продаж наиболее эффективен?

А) Принуждение клиента к покупке

Б) Активное слушание и понимание потребностей клиента

В) Переговоры о цене

Г) Подарки и скидки

6. Что такое воронка продаж?

А) Схема продажи товара с использованием психологических приемов

Б) Методика привлечения новых клиентов

В) Модель отображения этапов продажи от первого контакта до заключения сделки

Г) Программа лояльности для постоянных клиентов

Самостоятельная работа:

Подготовка презентации на тему: «Финансовый супермаркет-розничные продажи типовых услуг».

Практическое занятие по теме 2.2 Продвижение банковских продуктов

Устный опрос:

1. Что такое продажа?
2. Назовите особенности продажи банковских товаров и услуг
3. Назовите основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки
4. Как работает кредитование покупок через интернет?
5. Какие формы продаж относятся к особым?
6. Какие риски могут возникнуть при посреднических операциях

банка?

7. Какие преимущества предоставляются физическим лицам в рамках банковских услуг?

8. В каких сферах деятельности банковские услуги наиболее востребованы для юридических лиц?

Тестирование:

1. Какой из нижеперечисленных инструментов НЕ является частью коммуникативной стратегии банка?

А) Прямые продажи

Б) PR-мероприятия

В) Расширение производственных мощностей

Г) Социальные медиа

2. Какие основные принципы должны соблюдаться в политике банка в области продажи услуг?

А) Минимизация качества обслуживания, скрытые комиссии, агрессивная реклама

Б) Конфиденциальность данных, честность, высокая рентабельность

В) Произвольность предложений, отсутствие гарантий, откровенные обманы

Г) Непосредственное давление на клиентов, игнорирование жалоб, неэффективное взаимодействие

3. Какие основные услуги предоставляются клиентам в банковском отделении?

А) Продажа автомобилей

Б) Проведение финансовых консультаций

В) Ремонт бытовой техники

Г) Продажа продуктов питания

4. Что такое дистанционная форма продажи?

А) Продажа товаров на выездных ярмарках

Б) Продажа товаров через интернет или по телефону

В) Продажа товаров в магазинах

Г) Продажа товаров на специализированных выставках

5. Какие методы часто используются в целевых продажах для определения потребностей клиента?

А) Анализ статистических данных о продажах

Б) Проведение анкетирования и опросов

В) Использование рекламы и промо-акций

Г) Все вышеперечисленное

Самостоятельная работа:

Составить конспект: «Стратегия пакетирования банковских продуктов».

Практическое занятие по теме 2.3 Формирование клиентской базы

Устный опрос:

1. Перечислите факторы, влияющие на конкурентоспособность банковских услуг?
2. В чем заключается специфика банковских услуг?
3. Какие факторы влияют на личное мнение о качестве банковских услуг?
4. Какие продукты и услуги банка предлагаются клиентам?
5. Какие преимущества есть у банка по сравнению с конкурентами?
6. Какие этапы включает процесс разработки новых продуктов в банке?
7. Назовите основные категории продуктов, которые банк предоставляет своим клиентам
8. Каковы цели программ лояльности?
9. Какова роль договорных отношений в банковской деятельности?

Тестирование:

1. Какие программы лояльности могут быть частью продуктовой линейки банка?

А) Скидки на покупку бытовой техники

Б) Cashback за использование карты

В) Членство в фитнес-клубе

Г) Бесплатная парковка в центре города

2. Какие программы лояльности доступны клиентам для накопления бонусов при использовании продуктов банка?

А) cashback

Б) бонусные баллы за операции с картой

В) скидки на услуги партнеров банка

Г) все вышеперечисленные

3. Что из перечисленного не является принципом взаимной обязательности?

А) Банк и клиент обязаны выполнять свои обязательства по отношению друг к другу.

Б) Банк и клиент должны соблюдать конфиденциальность.

В) Банк и клиент должны работать в рамках действующего законодательства.

Г) Банк и клиент несут ответственность за невыполнение своих обязательств.

4. Какой тип программы лояльности предназначен для клиентов банковской отрасли и вознаграждает их за использование банковских продуктов и услуг?

А) Банковская отрасль

Б) Розничная торговля

В) Туризм

Г) Авиакомпании

5. Какой тип программы лояльности позволяет клиентам зарабатывать вознаграждения за покупки у партнеров банка?

А) Партнерская
Б) Уровневая
В) Балльная
Г) Транзакционная

Самостоятельная работа:

Подготовить презентацию на тему: «Процесс формирования лояльности клиентов».

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценки умений выполнения практических заданий:

Критерий	Оценка
обучающийся ясно изложил условие задачи, решение обосновал	Отлично
обучающийся ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения;	Хорошо
обучающийся изложил решение задачи, но обосновал его формулировками обыденного мышления;	Удовлетворительно
обучающийся не уяснил условие задачи, решение не обосновал либо не сдал работу на проверку (в случае проведения решения задач в письменной форме).	Неудовлетворительно

Критерии оценки знаний путем опроса:

Критерий	Оценка
выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании техникума без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине	Неудовлетворительно
выставляется студентам, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких студентов сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.	Удовлетворительно
выставляется студентам, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим	Хорошо

хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	
выставляется студентам, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Отлично

Критерии оценки результатов тестирования:

Критерий	Оценка
Не менее 80% правильных ответов	**5**
65-79% правильных ответов	**4**
50-64% правильных ответов	**3**

Критерии оценки самостоятельной работы:

Критерий	Оценка
Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему самостоятельной работы, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер	Отлично
Обучающийся в целом раскрывает тему самостоятельной работы, однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера	Хорошо
Обучающийся в целом раскрывает тему самостоятельной работы и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности.	Удовлетворительно
Обучающийся не владеет выбранной темой самостоятельной работы	Неудовлетворительно