



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОП

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
Современного банковского дела

\_\_\_\_\_ Кравченко А.А.  
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ Слезко А.Н.  
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
Организация обслуживания клиентов в банке  
**Направление подготовки 38.03.01 Экономика**  
Форма подготовки очная/заочная

курс 3 семестр 6  
лекции 36/12 час.  
практические занятия 36/22 час.  
лабораторные работы не предусмотрены  
в том числе с использованием МАО лек. - /пр. 18/10 /лаб. -    час.  
всего часов аудиторной нагрузки 72/34 час.  
в том числе с использованием МАО    18/10    час.  
самостоятельная работа    72/110    час.  
в том числе на подготовку к экзамену 27/9 час.  
контрольные работы (количество) не предусмотрены  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены  
экзамен    6    семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, самостоятельно устанавливаемого ДФУ, утвержденного приказом ректора от 04.04.2016 № 12-13-592

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры «Современное банковское дело»  
протокол № \_\_\_\_\_ от «    » \_\_\_\_\_ 201    г.

Заведующий кафедрой «Современное банковское дело»: канд. экон. наук, доцент А.Н. Слезко  
Составитель: ст. преподаватель кафедры современного банковского дела Теряева А.С..

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ А.Н. Слезко  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ А.Н. Слезко  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## ANNOTATION

**Bachelor's degree:** 38.03.01 Economics

**Bachelor's program:** Banking

**Course title:** Organization of customer service in the bank

**Variable part, Module 5:** 4 credits

**Instructor:** Teryaeva A.S.

**At the beginning of the course a student should be able to:**

- the ability to take initiative and make responsible decisions, aware of the responsibility for the results of their professional activities;

- the ability to creatively perceive and use the achievements of science, technology in the professional sphere in accordance with the needs of the regional and global labor market;

- the ability to use the basics of economic knowledge in various areas of life;

- the ability to self-organization and self-education;

- the ability to solve standard tasks of professional activity on the basis of information and bibliographic culture using information and communication technologies and taking into account the basic requirements of information security;

- the ability to collect, analyze and process the data necessary to solve professional problems;

- the ability to analyze and interpret financial, accounting and other information contained in the statements of enterprises of various forms of ownership, organizations, departments, etc., and use the information obtained for making management decisions;

- the ability to analyze and interpret the data of domestic and foreign statistics on socio-economic processes and phenomena, to identify trends in socio-economic indicators;

- the ability, using domestic and foreign sources of information, to collect the necessary data, analyze them and prepare an informational review and / or analytical report;

- the ability to use modern technical means and information technologies for solving analytical and research tasks;

- the ability to critically evaluate the proposed options for management decisions and develop and justify proposals for their improvement, taking into account the criteria of socio-economic efficiency, risks and possible socio-economic consequences.

**Learning outcomes:**

- OPK-4 - the ability to find organizational and managerial decisions in professional activities and is ready to bear responsibility for them;

- PC-9 - the ability to organize the activities of a small group created for the implementation of a specific economic project.

**Course description:**

The study of this discipline is aimed at shaping the students a special look, thinking, understanding of the mechanism of customer service by a credit institution, its interaction with customers - individuals and legal entities, and the ability to apply the knowledge gained in practice.

**Form of final knowledge control:** exam.

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке»**

Учебный курс «Организация обслуживания клиентов в банке» предназначен для студентов подготовки 38.03.01 «Экономика».

Дисциплина «Организация обслуживания клиентов в банке» входит в блок «Дисциплины (модули)» по выбору вариативной части образовательной программы бакалавриата - Модуль 5 «Банковское дело».

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4/4 зачетные единицы, 144/144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36/12 часов), практические занятия (36/22 часов, в том числе МАО 18/10 часов), самостоятельная работа студента (72/110 часов, в том числе 27/9 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 3/5 курсе в 6 семестре.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при освоении дисциплин «Основы менеджмента», «Финансы», «Маркетинг», «Проектная деятельность», «Финансовые рынки и финансово-кредитные институты», «Общая теория денег и кредита», «Банковское дело» и позволяет подготовить студентов к освоению таких дисциплин как «Новые банковские продукты и технологии», «Современные кредитные технологии», «Инвестиционные стратегии в банковской деятельности».

Содержание дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке» охватывает следующий круг вопросов:

- изучение сущности партнерских взаимоотношений банка с клиентом;
- ознакомление с особенностями обслуживания клиентов в банке;
- изучение специфики банковских продуктов, услуг, операций;
- изучение основных направлений развития взаимоотношений банк-клиент;
- изучение особенностей расчетно-кассового, кредитного обслуживания клиентов;

- ознакомление с существующими каналами сбыта банковских продуктов и услуг;
- изучение технологий обслуживания физических лиц – клиентов банка;
- изучение технологий обслуживания корпоративных клиентов банка;
- изучение методов оценки качества обслуживания клиентов кредитной организации.

Цель – формирование у студентов актуализированных фундаментальных теоретических знаний и практических навыков в области клиентского менеджмента в банке для применения их в ходе будущей профессиональной деятельности.

Реализация поставленной цели достигается посредством решения следующих задач:

- дать теоретические знания о сущности, целях, задачах, функциях клиентологии в банке;
- ознакомить студентов с особенностями и современными тенденциями развития клиентологии как части банковского менеджмента;
- научить студентов находить и использовать актуальные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность кредитных организаций в области продаж банковских продуктов и услуг и обслуживании клиентов;
- научить студентов собирать, анализировать информацию о деятельности банка, его клиентов, интерпретировать результаты анализа, прогнозировать и презентовать полученные данные;
- научить студентов использовать на практике различные методы обслуживания клиентов в процессе продаж банковских продуктов и услуг;
- научить студентов применять в практической деятельности существующие технологии продаж корпоративных и розничных банковских продуктов и услуг.

Для успешного изучения дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке» у обучающихся должны быть сформированы следующие

предварительные компетенции:

- способность проявлять инициативу и принимать ответственные решения, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности;

- способность творчески воспринимать и использовать достижения науки, техники в профессиональной сфере в соответствии с потребностями регионального и мирового рынка труда;

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности;

- способность к самоорганизации и самообразованию;

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

- способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач;

- способность анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д., и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений;

- способность анализировать и интерпретировать данные отечественной и зарубежной статистики о социально-экономических процессах и явлениях, выявлять тенденции изменения социально-экономических показателей;

- способность, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет;

- способность использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии;

– способность критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий.

В результате изучения у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-4 - способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и нести за них ответственность	Знает	теоретические и практические аспекты организации системы управления хозяйствующим субъектом, в том числе кредитной организацией
	Умеет	находить организационно-управленческие решения по различным направлениям деятельности банка с учетом действующих нормативных актов, изменения экономических и других факторов, оказывающих влияние на деятельность банка; брать ответственность при решении вопросов управления банком
	Владеет	технологиями принятия решения, навыками отстаивания своей позиции
ПК-9 - способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта	Знает	понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирования для решения определенных задач, реализации проектов в сфере клиентского обслуживания
	Умеет	создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы
	Владеет	навыками взаимодействия внутри малой группы

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: диспут-дискуссия; кейс-стади.

# **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ**

## **КУРСА (36 часов)**

### **Тема 1. Основы обслуживания клиентов в банке (4 часа).**

Клиентология в банке – сущность, содержание, подходы. Понятие и признаки клиента банка. Принципы взаимоотношений банка с клиентом. Классификация клиентов банка. Права и обязанности банка. Банковская тайна. Права и обязанности клиентов. Формы обслуживания, виды услуг - их классификация, тенденция развития и правила организации эффективного сервиса. Стадии создания и развития банковской продукции или услуги. Новые технологии и методы в обслуживании клиентов банка. Этапы установления взаимоотношений банка с клиентом. Уровни отношений банка с клиентом.

### **Тема 2. Финансовый менеджмент клиента банка (2 часа).**

Основные положения финансового менеджмента клиента банка. Анализ клиентской базы. Экономические интересы клиента и возможность их сближения с экономическими интересами банка. Сочетание экономических интересов банка и клиента. Участие служб банка в осуществлении финансового менеджмента клиента.

### **Тема 3. Продуктовая политика банка (2 часа).**

Сущность продуктовой политики банка и методы ее формирования. Банковские продукты и услуги для физических лиц. Продуктовый ряд банков для предприятий среднего и малого бизнеса. Продуктовый портфель банков для корпоративных клиентов. Инвестиционный бизнес коммерческих банков.

#### **Тема 4. Продажа банковских продуктов и услуг клиентам. Каналы сбыта (4 часа).**

Каналы сбыта банка: собственные и несобственные. Каналы стационарного сбыта, каналы мобильного сбыта и каналы сбыта, основанные на дистанционном обслуживании клиентов. Продажа продуктов и услуг с помощью модели аутсорсинга.

#### **Тема 5. Организация расчетного обслуживания клиентов в банке (4 часа)**

Роль организации безналичных расчетов в экономике. Расчетные счета предприятий и организаций в банке. Правила, формы, сроки и стандарты осуществления безналичных расчетов. Порядок открытия счета и закрытия счета в банке и проведения операций. Принципы и формы безналичных расчетов. Методика и методология расчетного обслуживания клиентов банка. Характеристика нормативной базы, регулирующей расчетные операции. Перспективы развития безналичных расчетов как способа сокращения налично-денежного оборота. Совершенствование расчетов в банке.

#### **Тема 6. Организация кассового обслуживания клиентов банка (4 часа)**

Понятие кассовых операций банка. Порядок совершения операций с наличностью при обслуживании юридических лиц. Работа с денежной наличностью при обслуживании физических лиц. Организация приема наличных денег. Организация выдачи наличных денег. Организация инкассации и доставки наличных денег. Порядок заключения операционной кассы. Основы организации налично-денежного оборота. Прогнозирование налично-денежного оборота. Контроль за соблюдением кассовой дисциплины клиентами кредитной организации. Организация кассовых операций с иностранной валютой.

#### **Тема 7. Организация кредитования клиентов банка (4 часа)**

Этапы кредитного процесса. Этапы работы с клиентом в процессе кредитования. Предварительный этап. Оформление кредитного досье. Кредитные правоотношения. Содержание кредитного договора. Оформление кредитного договора. Оценка кредитоспособности клиента – юридического лица. Оценка кредитоспособности клиента – физического лица. Составление рейтинга качества кредита. Кредитный мониторинг. Работа с должниками.

**Тема 8. Новые технологии обслуживания клиентов и проведения безналичных расчетов (4 часа).**

Дистанционное банковское обслуживание. Система «клиент-банк». Интернет-банкинг. Телефонный банкинг. Организация безналичных расчетов с использованием платежных карт. Понятие и классификация платежных карт. Технологии проведения платежей в карточных платежных системах.

**Тема 9. Организация обслуживания VIP-клиентов в банке (4 часа).**

Понятие, характеристика и особенности сегмента VIP-клиентов банка. Внедрение и развитие услуги обслуживания VIP-клиентов в российских банках. Продукты и услуги, предлагаемые VIP-клиентам в банке. Развитие продуктового ряда для VIP-клиентов. Зарубежный опыт обслуживания.

**Тема 10. Качество обслуживания клиентов в банке (4 часа ).**

Характерные черты качественного обслуживания клиентов. Время обслуживания. Скорость обработки операции. Доступность информации. Квалификация персонала и др. Методы оценки качества обслуживания клиентов в банке. Контроль качества обслуживания клиентов. Корпоративные стандарты клиентского сервиса банка.

**II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА  
(36 часов, в том числе с использованием методов активного обучения  
18 часов)**

**Практическое занятие 1. Выстраивание партнерских отношений в сфере банковских услуг (2 часа).**

1. Понятие партнерских отношений.
2. Маркетинг партнерских отношений в банке.
3. Элементы маркетинга партнерских отношений.
4. Действия коммерческих банков, направленные на развитие партнерских отношений с клиентом.
5. Процесс принятия решения о сотрудничестве с банком.

**Практическое занятие 2. Особенности и задачи банковских продуктов и услуг (2 часа).**

1. Классификация банковских продуктов по задачам.
2. Доход и преумножение.
3. Экономия и сбережение.
4. Безопасность и надежность.
5. Удобство пользования и управления.

**Практическое занятие 3. Сравнительный анализ конкурентных преимуществ банковских продуктов и услуг (2 часа, в том числе с использованием методов активного обучения 2 часа )**

**Метод активного / интерактивного обучения – работа в малых группах (2 часа)**

1. Выбор критериев сравнения выбранного банка с банками-конкурентами.
2. Составление таблицы конкурентных преимуществ (выгод) для клиентов.
3. Анализ сильных и слабых сторон продуктов и услуг выбранного банка.

**Практическое занятие 4. Составление должностной инструкции менеджера по обслуживанию клиентов (2 часа).**

1. Подчинение менеджера по обслуживанию клиентов.

2. Особенности должностной инструкции менеджера по обслуживанию корпоративных клиентов и клиентов-физических лиц.
3. Основные статьи должностной инструкции менеджера по обслуживанию клиентов.
4. Обязанности менеджера по обслуживанию клиентов.
5. Штрафные санкции за невыполнение в должном виде, объеме, обязанностей.

**Практическое занятие 5. Организация работы по укреплению клиентской базы банка (4 часа, в том числе с использованием методов активного обучения 4 часа).**

**Метод активного / интерактивного обучения – дизайн-мышление (4 часа)**

1. Основные направления расширения клиентской базы.
2. Технология привлечения приоритетных клиентов.
3. Методологические основы разработки программы развития клиентской базы.

**Практическое занятие 6. Технологии установления и развития взаимоотношений с клиентами (2 часа).**

1. Основные методы продажи банковских продуктов.
2. Правила эффективной продажи банковских продуктов.
3. Технология формирования спроса на банковские услуги.
4. Порядок разработки коммерческих предложений.

**Практическое занятие 7. Организация обслуживания клиента в процессе продаж банковских продуктов (2 часа)**

1. Способы поиска клиентов.
2. Интервью клиента.
3. Воронка презентации банковских продуктов.
4. Технология самопрезентации.

**Практическое занятие 8. Алгоритм организации активных банковских**

**продаж (2 часа).**

1. Специфика организации активных банковских продаж.
2. Психология активных продаж
3. Этапы активных банковских продаж.
4. Обозначение круга потенциальных клиентов.
5. Сценарии разговора с клиентом.

**Практическое занятие 9. Работа с клиентами в операционном зале (2 часа, в том числе с использованием методов активного обучения 2 часа).**

**Метод активного / интерактивного обучения – игровое моделирование (2 часа)**

1. Выявление психотипов клиентов.
2. Цели и принципы общения с клиентами в операционном зале.
3. Технология общения с клиентами в операционном зале: экспресс-диагностика, установление контакта, диалог с клиентом, достижение результата

**Практическое занятие 10. Выявление потребности клиента банка (тренинг) (2 часа, в том числе с использованием методов активного обучения 2 часа).**

**Метод активного / интерактивного обучения – диспут-дискуссия (2 часа)**

1. Алгоритм выявления потребности клиента банка.
2. Составление вопросов для выявления потребности клиента банка.
3. Составление анкеты для выявления потребности клиента банка.
4. Анализ ошибок при выявлении потребности клиента банка.

**Практическое занятие 11. Анализ проблемных ситуаций в общении с клиентами банка (тренинг) (4 часа, в том числе с использованием методов активного обучения 4 часа).**

**Метод активного / интерактивного обучения – метод проектов (4 часа)**

1. Классификация проблемных ситуаций в общении с клиентами банка.
2. Клиент требует особого внимания.

3. Клиент спешит.
4. Клиент проявляет раздражение.
5. Клиент формулирует задачу, которую трудно выполнить.
6. Клиент решил уйти в другой банк.
7. Клиент формулирует задачу, которую трудно выполнить.

**Практическое занятие 12. Техника работы с возражениями клиентов (2 часа).**

1. Отношение менеджера к возражениям клиента.
2. Причины возражений клиента.
3. Истинные и ложные возражения: способы различений.
4. Потребности клиента, который возражает.
5. Техника работы с истинными и ложными возражениями.
6. Техника работы с возражениями на переговорах.
7. Техника работы с возражениями в холодных звонках.

**Практическое занятие 13. Построение сценариев телефонного разговора с клиентом (2 часа).**

1. Осуществление холодного звонка.
2. Задачи менеджера по продажам.
3. План разговора.
4. Возможные варианты вопросов и ответов.
5. Ключевые фразы.

**Практическое занятие 14. Технология проведения презентации банковских продуктов и услуг (4 часа, в том числе с использованием методов активного обучения 4 часа)**

**Метод активного / интерактивного обучения – работа в малых группах (4 часа)**

1. Основные правила делового общения для успешной презентации услуг банка.
2. Подготовка к презентации.

### 3. Порядок проведения презентации

## **Практическое занятие 15. Анализ методов оценки качества обслуживания клиентов в банке (2 часа).**

1. Зарубежная и российская практика оценки качества обслуживания клиентов в банке.
2. Выбор метода оценки качества обслуживания клиентов в банке.
3. Сравнение эффективности методов оценки качества обслуживания клиентов в банке
4. Проведение оценки качества обслуживания клиентов в выбранном для анализа банке.

## **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

## **IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация

1.	Лекции - Темы 1-4; Практические занятия 1 - 4	ОПК-4 - способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность	Знает - теоретические и практические аспекты организации системы управления хозяйствующим субъектом, в том числе кредитной организацией;	Конспект (ПР-7),	Вопросы к экзамену № 1-20
			Умеет - находить организационно-управленческие решения по различным направлениям деятельности банка с учетом действующих нормативных актов, изменения экономических и других факторов, оказывающих влияние на деятельность банка; брать ответственность при решении вопросов управления банком;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 1-20
			Владеет - технологиями принятия решения, навыками отстаивания своей позиции.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 1-20
2.	Лекции - Темы 5-7; Практические занятия 5-8;	ОПК-4 - способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность	Знает - теоретические и практические аспекты организации системы управления хозяйствующим субъектом, в том числе кредитной организацией;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 21-40
			Умеет - находить организационно-управленческие решения по различным направлениям деятельности банка с учетом действующих нормативных актов, изменения экономических и других факторов, оказывающих влияние на деятельность банка; брать ответственность при решении вопросов управления банком;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 21-40

			Вадеет - технологиями принятия решения, навыками отстаивания своей позиции.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 21-40
3.	Лекции - Темы 8-9; Практические занятия 9-10;	ОПК-4 - способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовности за них ответственность	Знает - теоретические и практические аспекты организации системы управления хозяйствующим субъектом, в том числе кредитной организацией;	Тест Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)	Вопросы к экзамену № 1-15
			Умеет - находить организационно-управленческие решения по различным направлениям деятельности банка с учетом действующих нормативных актов, изменения экономических и других факторов, оказывающих влияние на деятельность банка; брать ответственность при решении вопросов управления банком;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)	Вопросы к экзамену № 1-15
			Вадеет - технологиями принятия решения, навыками отстаивания своей позиции.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)	Вопросы к экзамену № 1-15
4.	Лекции - Темы 10; Практические занятия 11-12;	ПК-9 - способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического	Знает - понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирования для решения определенных задач, реализации проектов в сфере клиентского обслуживания;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 16-30
			Умеет - создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 16-30

		проекта	Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 16-30
5.	Практические занятия 13-15.	ПК-9 - способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта	Знает - понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирования для решения определенных задач, реализации проектов в сфере клиентского обслуживания;	Конспект (ПР-7), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 31-40
			Умеет - создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 31-40
			Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 31-40

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

1. Балакина Р.Т. Банковское дело [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по экономическим направлениям

подготовки бакалавров/ Балакина Р.Т.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2015.— 332 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59586.html> — ЭБС «IPRbooks»

2. Жуков Е.Ф. Банки и небанковские кредитные организации и их операции [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению «Экономика»/ Жуков Е.Ф., Литвиненко Л.Т., Эриашвили Н.Д.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 559 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52054.html> — ЭБС «IPRbooks»

3. Золотковский Ю.С. Банковский маркетинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Золотковский Ю.С.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015.— 236 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67613.html> — ЭБС «IPRbooks»

4. Организация деятельности коммерческого банка [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.М. Джурбина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 178 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62970.html>. — ЭБС «IPRbooks»

5. Пфау Е.В. Технологии розничного банка [Электронный ресурс]/ Пфау Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЦИПСИР, 2016.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50915.html> — ЭБС «IPRbooks»

### **Дополнительная литература**

1. Банк 3.0: стратегии, бизнес-процессы, инновации: Монография / Исаев Р.А. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 160 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-012010-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/550030>

2. Банки и банковское дело: сборник кейс-стади и ситуационных заданий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ю.М. Складорова [и др.].—

Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 128 с. <http://www.iprbookshop.ru/47286.html>

3. Банковские риски в условиях финансовой глобализации: теория и практика диверсификации [Электронный ресурс]: монография/ Л.И. Юзвович [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 149 с. <http://www.iprbookshop.ru/65913.html>

4. Дём О.Д. Банковский менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дём О.Д., Варивода Д.А.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015.— 280 с. <http://www.iprbookshop.ru/67614.html>

5. Банк 3.0: стратегии, бизнес-процессы, инновации: Монография / Исаев Р.А. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 160 с. <http://znanium.com/catalog/product/550030>

6. Платежные системы и организация расчетов в коммерческом банке [Электронный ресурс]: практикум/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2017.— 122 с.— <http://www.iprbookshop.ru/75588.html>

7. Жуков Е.Ф. Банки и небанковские кредитные организации и их операции [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению «Экономика»/ Жуков Е.Ф., Литвиненко Л.Т., Эриашвили Н.Д.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 559 с. <http://www.iprbookshop.ru/52054.html>.

8. Организация деятельности коммерческого банка [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.М. Джурбина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 178 с. <http://www.iprbookshop.ru/62970.html>.

9. Усатова Л.В. Бухгалтерский учет в коммерческих банках [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Усатова Л.В., Сероштан М.С., Арская

Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 391 с.  
<http://www.iprbookshop.ru/4549.html>

10. Банковский менеджмент: Учебник / Русанов Ю.Ю., Бадалов Л.А., Маганов В.В.; Под ред. Русанова Ю.Ю. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 480 с. <http://znanium.com/catalog/product/908230>

### **Нормативно-правовые материалы**

1. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс] : фед. закон от 02.12.1990 г. № 395-1. — Электрон. дан. — Режим доступа : [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5842/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/).

2. О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации [Электронный ресурс] : фед. закон от 23.12.2003 г. N 177-ФЗ : принят Гос. Думой 28.11.2003 г. — Электрон. дан. — Режим доступа : [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_45769/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_45769/).

3. О типичных банковских рисках [Электронный ресурс] : письмо Банка России от 23.06.2004 N 70-Т. — Электрон. дан. — Режим доступа : [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_48195/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48195/)

4. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс] : фед. закон от 2.12.1990 г. N 394-1 : принят Гос. Думой 27.06.2002 г. — Электрон. дан. — Режим доступа : [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_37570/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37570/)

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>

2. Информационное агентство Bankir.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bankir.ru>

3. Финансово-информационный портал Банки.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>

4. Издательский дом Коммерсантъ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kommersant.ru>

5. Информационно-аналитический портал Банковское дело [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki-delo.ru/>

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

1. Официальный сайт справочно-правовой системы Гарант [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

2. Официальный сайт справочно-правовой системы КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке».

Дисциплина «Организация обслуживания клиентов в банке» рассчитана на 72 аудиторных часа (из них: лекции - 36 час., практические занятия - 36 час.), самостоятельная работа - 72 часа.

Бакалаврам следует уделить большое внимание планированию и организации времени при подготовке к практическим занятиям данной дисциплины (минимум 2 час. самостоятельной работы), так как самостоятельная работа является неотъемлемым атрибутом образовательного процесса. Все практические занятия сформированы таким образом, чтобы максимально комплексно изучить вопросы теории и практики организации обслуживания клиентов в банке. Рекомендуется вести конспект каждой пройденной темы с дополнительной проработкой и изучением

первоисточников и учебной литературы.

Описание последовательности действий обучающихся, или алгоритм изучения дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке».

Алгоритм изучения данной дисциплины построен на сочетании трех обязательных компонент: лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Именно эти три неотделимых компонента позволяют качественно и полноценно усвоить изучаемый материал. Они неотделимы друг от друга и взаимосвязаны, поэтому бакалаврам следует внимательно относиться к каждой из обозначенных компонент и уделять им достаточно времени.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (30 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (40 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[ \frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где:  $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$  для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$  для итогового рейтинга;

$P(n)$  – рейтинг студента;

$m$  – общее количество контрольных мероприятий;

$n$  – количество проведенных контрольных мероприятий;

$O_i$  – балл, полученный студентом на  $i$ -ом контрольном мероприятии;

$O_i^{max}$  – максимально возможный балл студента по  $i$ -му контрольному мероприятию;

$k_i$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия;

$k_i^n$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

Рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса.

В начале изучения дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке» студенту необходимо ознакомиться со структурой и содержанием теоретической и практической частями курса, вопросами к экзамену, списком рекомендуемой литературы и других источников информации.

Рекомендации по работе с литературой.

При работе с литературой по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке» бакалаврам следует в обязательном порядке ознакомиться со всеми источниками в списке основной литературы. Следует вести рукописные конспекты по темам изучаемой дисциплины с обязательной проработкой первоисточников.

Кроме этого, рекомендуется обратиться к списку дополнительной литературы, которая позволит полноценно подготовиться к ряду практических занятий дисциплины.

Рекомендации по подготовке к зачету и экзамену.

В ходе подготовке к зачету и экзамену по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке» бакалаврам рекомендуется изучить все предложенные вопросы в списке. Следует внимательно прочитать необходимые разделы первоисточников, при необходимости сформировать письменный рукописный конспект для подготовки к каждому конкретному вопросу зачета и экзамена. Кроме этого, необходимо ознакомиться с практическими примерами

по вопросам теоретического материала курса, а также проверить актуальность нормативных документов.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (54 посадочных мест), автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, WI-FI. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO. Экран с электроприводом 236\*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)**

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке»**

Направление подготовки: 38.03.01 «Экономика»

Форма подготовки (очная/заочная)

**Владивосток**

**2016**

## План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
<b>6 семестр</b>				
1.	1-2 неделя	Подготовка к практическим занятиям 1 и 2 1. Составление библиографического списка 2. Составление глоссария 3. Конспектирование первоисточников	3	1. Проверка, сравнение и обсуждение библиографического списка 2. Проверка, сравнение, обсуждение глоссария. 3. Анализ и обсуждение изученных первоисточников. Проверка конспекта. Устный опрос. Тестирование. Контрольная работа
2	3-4 неделя	Подготовка к практическому занятию 3 1. Составление библиографического списка 2. Составление глоссария 3. Конспектирование первоисточников	6	1. Проверка, сравнение и обсуждение библиографического списка 2. Проверка, сравнение, обсуждение глоссария. 3. Анализ и обсуждение изученных первоисточников. Проверка конспекта. Устный опрос. Тестирование. Контрольная работа
3	5-6 неделя	Подготовка к практическому занятию 4 1. Составление библиографического списка 2. Составление глоссария 3. Конспектирование первоисточников 4. Составление тестовых заданий	6	1. Проверка, сравнение и обсуждение библиографического списка 2. Проверка, сравнение, обсуждение глоссария. 3. Анализ и обсуждение изученных первоисточников. Проверка конспекта. Устный опрос. Тестирование. Контрольная работа 4. Проверка и обсуждение составления тестовых заданий
4	7-8 неделя	Подготовка к практическому занятию 5 1. Подготовка к дискуссии 2. Составление библиографического списка 3. Составление глоссария 4. Конспектирование первоисточников	6	1. Проведение дискуссии 2. Проверка, сравнение и обсуждение библиографического списка 3. Проверка, сравнение, обсуждение глоссария. 4. Анализ и обсуждение изученных первоисточников. Проверка конспекта. Устный опрос. Тестирование. Контрольная работа 5.
5	9-10 неделя	Подготовка к практическому занятию 6	6	1. Проверка, сравнение и обсуждение

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление библиографического списка</li> <li>2. Составление глоссария</li> <li>3. Конспектирование первоисточников</li> <li>4. Составление кейса</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>библиографического списка</li> <li>2. Проверка, сравнение, обсуждение глоссария.</li> <li>3. Анализ и обсуждение изученных первоисточников. Проверка конспекта. Устный опрос. Тестирование. Контрольная работа</li> <li>4. Проверка и обсуждение составления кейса</li> </ol>
6	11-12 неделя	<p>Подготовка к практическому занятию 7</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление библиографического списка</li> <li>2. Составление глоссария</li> <li>3. Конспектирование первоисточников</li> <li>4. Составление практической задачи</li> <li>5. Составление тестовых заданий</li> </ol>	6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверка, сравнение и обсуждение библиографического списка</li> <li>2. Проверка, сравнение, обсуждение глоссария.</li> <li>3. Анализ и обсуждение изученных первоисточников. Проверка конспекта. Устный опрос. Тестирование. Контрольная работа</li> <li>4. Проверка и обсуждение составления практической задачи</li> <li>5. Проверка и обсуждение составления тестовых заданий</li> </ol>
7	13-14 неделя	<p>Подготовка к практическим занятиям 8 и 9</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к дискуссии</li> <li>2. Составление библиографического списка</li> <li>3. Составление глоссария</li> <li>4. Конспектирование первоисточников</li> <li>5. Составление практической задачи</li> </ol>	6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение дискуссии</li> <li>2. Проверка, сравнение и обсуждение библиографического списка</li> <li>3. Проверка, сравнение, обсуждение глоссария.</li> <li>4. Анализ и обсуждение изученных первоисточников. Проверка конспекта. Устный опрос. Тестирование. Контрольная работа</li> <li>5. Проверка и обсуждение составления практической задачи</li> </ol>
8	15-16 неделя	<p>Подготовка к практическому занятию 10</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление библиографического списка</li> <li>2. Составление глоссария</li> <li>3. Конспектирование первоисточников</li> <li>4. Выполнение заданий</li> <li>5. Подготовка презентации</li> </ol>	6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверка, сравнение и обсуждение библиографического списка</li> <li>2. Проверка, сравнение, обсуждение глоссария.</li> <li>3. Анализ и обсуждение изученных первоисточников. Проверка конспекта. Устный опрос. Тестирование. Контрольная работа</li> <li>4. Проверка выполнения заданий</li> <li>5. Оценка защиты презентации</li> </ol>

9	17-18 неделя	Подготовка к экзамену	27	Экзамен
10	Итого		72	

**Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению:**

Для полноценного освоения дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке» бакалаврам рекомендуется качественно работать с первоисточниками, делать рукописные варианты конспектов по заданным темам.

Также для самостоятельной подготовки по темам дисциплины бакалаврам рекомендуется самостоятельная работа с конкретными ситуациями, которые дадут комплексное представление о пройденном лекционном материале.

**Методические рекомендации по проведению конспектирования первоисточников:**

Конспектирование первоисточников следует проводить постоянно, для подготовки к каждому практическому занятию. При этом следует выделять в обязательном порядке структуру и разделы законодательных и нормативных актов. Кроме этого, следует обратить особое внимание на терминологию, понятийно-терминологический инструментарий. Следует завести отдельный конспект, куда необходимо фиксировать термины и понятия по всем изучаемым темам курса с ясным и точным определением данных понятий.

**Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы:**

Письменные задания в виде конспектов обозначенных тем сдаются в рукописном виде. Конспекты должны носить тезисный характер, с обязательным полноценным изучением первоисточников.

**Методические рекомендации по работе с научной литературой:**

Работа с научной литературой является одним из основных

главенствующих шагов к полноценному и качественному овладению данной дисциплиной. В обязательном порядке следует изучить всю основную литературу по курсу дисциплины, а также уделить внимание дополнительной литературе. При работе с научной литературой следует делать пометки маркером на полях наиболее важных моментов в изучении темы, выделять авторов, их теории и основные идеи. Особое внимание следует уделить работе с периодической академической литературой. Следует сформировать картотеку научной периодической литературы (электронный список-справочник), в котором в обязательном порядке изучить основные ведущие журналы и газеты (российские и зарубежные) по изучаемым вопросам дисциплины. Кроме этого, необходимо выделять статьи наиболее известных экономистов для дальнейшего обсуждения их идей в группах на практических занятиях.

#### Критерии оценки выполнения самостоятельной работы:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100-86	<i>«отлично»</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал конкретной темы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	<i>«хорошо»</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	<i>«удовлетворительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

60-0	<i>«неудовлетворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по дисциплине.
------	------------------------------	---

### Задание 1

Определите для выбранного Вами банка, какие субъекты рыночной деятельности являются для него:

- а) поставщиками;
- б) маркетинговыми посредниками;
- в) конкурентами;
- г) клиентами;
- д) контактными аудиториями.

В каждой категории участников микросреды выбранного Вами банка приведите несколько примеров. Опишите характер отношений. Чем эти отношения отличаются? Обоснуйте принадлежность каждой из названных фирм к определенной группе представителей микросреды.

### Задание 2

Разработайте варианты позиционирования новых банковских услуг, планируемых к выводу на рынок кредитным учреждением. Какие атрибуты позиционирования используются существующими банками. Что необходимо предпринять “товаропроизводителю”, чтобы его позиционирование было убедительным для потенциальных потребителей?

### Задание 3

Вспомните какую-либо банковскую продукцию, которой Вам приходилось пользоваться. Постарайтесь восстановить процесс совершения выбора банка, которому вы следовали, источники информации, к которым вы обращались, а ваш подход к решению этой проблемы.

Используйте при этом следующие данные:

- оправданность информации;
- от чего зависит потребность в дополнительной информации;
- источники информации.

#### Задание 4

По каким из приведенных качеств отбирают консультантов в кредитное учреждение:

- предпочитает слушать;
- хорошо одевается;
- предпочитает слушать;
- хорошо одевается;
- не заинтересован;
- лидер;
- интересуется другим;
- замкнутость;
- предпочитает одиночество;
- чувствует себя нелюбимым.

#### Задание 5

Для каждого источника получения информации оцените: качество информации (полнота, достоверность, применимость) и легкость доступа к ней в российской практике (опрос, наблюдение и т.д.).

#### Задание 6

Определите виды спроса, соответствующие жизненному циклу товаров:

- а) пластиковые карточки;
- б) пользование сейфами;
- в) банковские депозиты;
- г) банковские кредиты;
- д) инкассация и др.

Изобразите состояние спроса на схеме ЖЦТ.

## Задание 7

Рассмотрим сегментацию рынка для банковских продуктов. Проанализируйте таблицу и оцените правильность сегментации и точность адресования конкретных продуктов каждому из сегментов. Предложите свои варианты.

Таблица – Сегментация клиентов банка по возрастному признаку

Возрастная группа	Характерные черты жизненного цикла
Молодежь (16-22 года)	Студенты, лица, впервые нанимающиеся на работу; более взрослые люди, готовящиеся вступить в брак
Молодые люди, недавно образовавшие семью (25-30 лет)	Люди, впервые покупающие дом и потребительские товары длительного пользования
Семьи “со стажем” (25-45 лет)	Люди со сложившейся карьерой, но ограниченной свободой финансовых действий. Первоочередные цели – улучшение жилищных условий, обеспечение финансовой защиты семьи, предоставление образования детям
Лица “зрелого возраста” (40-55 лет)	У людей этой категории наблюдается рост дохода по мере снижения финансовых обязательств. Важная цель – планирование пенсионного обеспечения
Лица, готовящиеся к уходу на пенсию (55 и более лет)	Люди имеют накопленный капитал и стремятся обеспечить его сохранность

### Вопросы для самостоятельного изучения:

- 1 Что, по вашему мнению, входит в понятие “маркетинговая программа КБ”?
- 2 Какие элементы маркетинга имеют преобладающее значение в деятельности КБ и почему?
- 3 Какие маркетинговые нововведения вы хотели бы внедрить, если бы вас назначили председателем правления КБ?
- 4 Имеется ли связь между ускорением расчетов, осуществляемым бан-

ком, и финансовыми результатами его деятельности?

5 Какие новые услуги, оказываемые клиентуре КБ, вы бы предложили?

6 Что можно сделать, чтобы привлечь в КБ новые вклады?

7 Оценить возможность привлечения дополнительного капитала КБ посредством новых акций и облигаций.

8 Как вы можете оценить ликвидность КБ?

9 Правильно ли положение, что в первую очередь маркетинг в банке направлен на ускорение денежного оборота?

10 Какие конкретные действия вы можете предложить для расширения круга вкладчиков и улучшения их обслуживания?

11 В чем вы видите особенность использования банком привлеченных средств?

12 Каковы возможности и пути использования процентной политики КБ в обстановке формирования рынка?

13 Охарактеризуйте рынок банковских услуг.

14 Объясните значение термина “банковская продукция”.

15 В банковской практике внедряется прямой маркетинг, при котором упор делается на совершенствование обслуживания. Ответьте на вопросы: имеется ли в КБ реальная почва для переходу к прямому маркетингу; какую программу по этому поводу Вы могли бы предложить?

16 Предлагаемая система ориентации сотрудников банка базируется на следующих положениях: клиент должен стоять на первом месте; извлекать максимум прибыли из применения в банке новой техники и технологии; поощрение осуществлять за конкретные результаты. Ответьте: чем можно дополнить эту систему для получения максимальных результатов; за счет чего КБ может улучшить свои финансовые результаты при внедрении изменения в поведении своих сотрудников?

17 Для улучшения работы с клиентом можно использовать следующие подходы: попробовать создать доверительную атмосферу при переговорах с

клиентами; попросить клиента подробно рассказать о проблеме; помочь клиенту вникнуть в ситуацию, делая по ходу беседы обобщения; ориентировать клиента на рассуждения, чтобы осветить проблему; убедить клиента в немедленных действиях. Оцените, какой из подходов наиболее эффективен.

18 Зарплата сотрудников складывается из 3 частей: за выполнение обязанностей, за выслугу лет, за достигнутые результаты. Предложите свою систему материальных и моральных компонентов, определяющих динамику зарплаты, исходя из результатов работы.

19 Объясните, для чего необходим финансовый контроль в банке. Какое место в работе маркетолога занимает контролирование финансовыми методами?

20 Опишите коммуникационную политику банка.

### **Вопросы для подготовки презентаций**

1. Клиентология в банке – сущность, содержание, подходы.
2. Понятие партнерских отношений.
3. Элементы маркетинга партнерских отношений
4. Понятие и признаки клиента банка.
5. Классификация клиентов банка.
6. Формы обслуживания, виды услуг - их классификация, тенденция развития и правила организации эффективного сервиса.
7. Стадии создания и развития банковской продукции или услуги.
8. Этапы установления взаимоотношений банка с клиентом.
9. Уровни отношений банка с клиентом.
10. Основные методы продажи банковских продуктов.
11. Основные положения финансового менеджмента клиента банка.
12. Сущность продуктовой политики банка и методы ее формирования.
13. Каналы сбыта банка: собственные и несобственные.
14. Каналы стационарного сбыта,
15. Каналы мобильного сбыта.

16. Каналы сбыта, основанные на дистанционном обслуживании клиентов.
17. Продажа продуктов и услуг с помощью модели аутсорсинга.
18. Правила, формы, сроки и стандарты осуществления безналичных расчетов.
19. Порядок открытия счета и закрытия счета в банке и проведения операций.
20. Методика и методология расчетного обслуживания клиентов банка.
21. Характеристика нормативной базы, регулирующей расчетные операции.
22. Понятие кассовых операций банка.
23. Порядок совершения операций с наличностью при обслуживании юридических лиц.
24. Порядок совершения операций с наличностью при обслуживании физических лиц.
25. Организация приема наличных денег.
26. Организация выдачи наличных денег.
27. Организация инкассации и доставки наличных денег.
28. Порядок заключения операционной кассы.
29. Контроль за соблюдением кассовой дисциплины клиентами кредитной организации.
30. Организация кассовых операций с иностранной валютой.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)**

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке»**

Направление подготовки: 38.03.01 «Экономика»

Форма подготовки (очная/заочная)

**Владивосток**

**2016**

**Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
	ОПК-4 - способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и нести за них ответственность	Знает
Умеет		находить организационно-управленческие решения по различным направлениям деятельности банка с учетом действующих нормативных актов, изменения экономических и других факторов, оказывающих влияние на деятельность банка; брать ответственность при решении вопросов управления банком;
Владеет		технологиями принятия решения, навыками отстаивания своей позиции.
ПК-9 - способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта	Знает	понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирования для решения определенных задач, реализации проектов в сфере клиентского обслуживания;
	Умеет	создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;
	Владеет	навыками взаимодействия внутри малой группы.

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
6.	Лекции - Темы 1-4; Практические занятия 1 - 4	ОПК-4 - способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готов	Знает - теоретические и практические аспекты организации системы управления хозяйствующим субъектом, в том числе кредитной организацией;	Конспект (ПР-7),	Вопросы к экзамену № 1-20
			Умеет - находить организационно-управленческие решения по различным направлениям	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия	Вопросы к экзамену № 1-20

		нести за них ответственность	деятельности банка с учетом действующих нормативных актов, изменения экономических и других факторов, оказывающих влияние на деятельность банка; брать ответственность при решении вопросов управления банком;	(УО-4)	
			Вадеет - технологиями принятия решения, навыками отстаивания своей позиции.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 1-20
7.	Лекции - Темы 5-7; Практические занятия 5-8;	ОПК-4 - способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовности нести за них ответственность	Знает - теоретические и практические аспекты организации системы управления хозяйствующим субъектом, в том числе кредитной организацией;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 21-40
			Умеет - находить организационно-управленческие решения по различным направлениям деятельности банка с учетом действующих нормативных актов, изменения экономических и других факторов, оказывающих влияние на деятельность банка; брать ответственность при решении вопросов управления банком;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 21-40
			Вадеет - технологиями принятия решения, навыками отстаивания своей позиции.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 21-40

8.	Лекции - Темы 8-9; Практические занятия 9-10;	ОПК-4 - способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовить за них ответственность	Знает - теоретические и практические аспекты организации системы управления хозяйствующим субъектом, в том числе кредитной организацией;	Тест Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)	Вопросы к экзамену № 1-15
			Умеет - находить организационно-управленческие решения по различным направлениям деятельности банка с учетом действующих нормативных актов, изменения экономических и других факторов, оказывающих влияние на деятельность банка; брать ответственность при решении вопросов управления банком;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)	Вопросы к экзамену № 1-15
			Вадеет - технологиями принятия решения, навыками отстаивания своей позиции.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)	Вопросы к экзамену № 1-15
9.	Лекции - Темы 10; Практические занятия 11-12;	ПК-9 - способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического	Знает - понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирования для решения определенных задач, реализации проектов в сфере клиентского обслуживания;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 16-30
			Умеет - создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 16-30

		проекта	Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 16-30
10.	Практические занятия 13-15.	ПК-9 - способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта	Знает - понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирования для решения определенных задач, реализации проектов в сфере клиентского обслуживания;	Конспект (ПР-7), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 31-40
			Умеет - создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 31-40
			Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 31-40

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели
ОПК-4 - способен находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готов нести за	знает (пороговый уровень)	теоретические и практические аспекты организации системы управления хозяйствующим субъектом, в том числе кредитной организацией;	Знание в полном объеме методических подходов к процедурам подготовки и принятия управленческих решений, порядок поведения в нестандартных ситуациях	- способность выбирать процедуры подготовки и принятия управленческих решений; - способность знать основные математические модели принятия решений; виды управленческих решений и методы их принятия

НИХ ответственность	умеет (продви- нутый)	находить организационно- управленческие решения по различным направлениям деятельности банка с учетом действующих нормативных актов, изменения экономических и других факторов, оказывающих влияние на деятельность банка; брать ответственность при решении вопросов управления банком;	Умение принимать организационно- управленческие решения и нести за них ответственность	- способность проводить анализ сильных и слабых сторон решения, взвешивать и анализировать возможные риски; - способность нести ответственность за принятые решения, в том числе в нестандартных ситуациях; - способность учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности.
	владеет (высокий)	технологиями принятия решения, навыками отстаивания своей позиции.	Владение навыками разработки организационно- управленческих решений, оценки эффективности принятых решений	- способность применить навыки организационно- управленческих решений на практике; - способность владеть методами оценки экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы банковского менеджмента.
ПК-9 - способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономическог о проекта	знает (поро- говый уровень)	понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирова ния для решения определенных задач, реализации проектов в сфере клиентского обслуживания;	Знание принципов формирования проектных команд для разработки проектов, программ и стратегий развития экономики, реализации проектов в сфере клиентского обслуживания	- способность знать принципы формирования проектных команд для разработки проектов, программ и стратегий развития экономики; - способность выделить основные задачи ппроектных групп; - способность выделять проекты в сфере клиентского обслуживания

	умеет (продви- нутый)	создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;	Умение создавать малые группы, подготавливать совместно управленческие документы, отчеты, программы	- способность создавать маые группы для реализации конкретного поеекта; - способность подготавливать управленческие документы, отчеты, программы
	владеет (высокий)	навыками взаимодействия внутри малой группы.	Владение навыками планирования и управления работы проектных групп	- способность управлять взаимоотношениями внутри малой группы; - способность применять навыки планирования и управления работы проектных групп на практике.

### Вопросы к экзамену:

1. Этапы кредитного процесса.
2. Этапы работы с клиентом в процессе кредитования.
3. Сущность предварительного этапа кредитных отношений банк-клиент.
4. Оценка кредитоспособности клиента – юридического лица.
5. Оценка кредитоспособности клиента – физического лица.
6. Составление рейтинга качества кредита.
7. Кредитный мониторинг.
8. Последовательность работы с должниками.
9. Дистанционное банковское обслуживание.
10. Система «клиент-банк».
11. Интернет-банкинг.
12. Телефонный банкинг.
13. Организация безналичных расчетов с использованием платежных карт.
14. Классификация платежных карт.
15. Технологии проведения платежей в карточных платежных системах.

16. Понятие, характеристика и особенности сегмента VIP-клиентов банка.
17. Продукты и услуги, предлагаемые VIP-клиентам в банке.
18. Особенности обслуживания VIP-клиентов банка.
19. Характерные черты качественного обслуживания клиентов.
20. Время обслуживания.
21. Скорость обработки операции.
22. Доступность информации.
23. Квалификация персонала.
24. Методы оценки качества обслуживания клиентов в банке.
25. Контроль качества обслуживания клиентов.
26. Корпоративные стандарты клиентского сервиса банка.
27. Виды активных банковских продаж.
28. Этапы активных банковских продаж.
29. Сценарии разговора с клиентом.
30. Понятие психотипа клиента.
31. Цели и принципы общения с клиентами в операционном зале.
32. Задачи менеджера операционного зала.
33. Алгоритм выявления потребности клиента банка.
34. Классификация потребностей клиента.
35. Классификация проблемных ситуаций в общении с клиентами банка.
36. Причины возражений клиента.
37. Истинные и ложные возражения.
38. Понятие холодного звонка.
39. Основные правила делового общения для успешной презентации услуг банка.
40. Цели и задачи презентации банковских услуг.

### **Промежуточное тестирование**

1. Процесс маркетинговых исследований включает ряд этапов:
  - а) анализ информации, разработку рекомендаций, использование результатов;
  - б) сбор информации, анализ информации, определение целей и задач, представление результатов;
  - в) определение целей и задач, отбор источников информации, анализ информации, представление результатов, разработку рекомендаций.
2. Маркетинговое исследование — это:
  - а) исследование внешней среды маркетинга;
  - б) исследование рынка банковских услуг;
  - в) определение и изучение рыночной проблемы, разработка рекомендаций по обеспечению ее решения;
  - г) определение рыночной проблемы.
3. Выделите этапы процесса маркетинговых исследований:
  - а) выявление проблемы, формулирование целей исследования;
  - б) сбор информации;
  - в) анализ информации;
  - г) представление результатов исследования;
  - д) оценка эффективности проведенного исследования.
4. При исследовании рынка банковских услуг приоритетным является проведение:
  - а) кабинетных исследований;
  - б) полевых исследований;
  - в) кабинетных и полевых исследований.
5. Сегментация рынка по видам банковских продуктов осуществляется:
  - а) для получения прибыли;
  - б) для определения наиболее привлекательных для клиентов банковских продуктов, а также для сравнения банковских продуктов;

в) для выделения наиболее и наименее прибыльных банковских продуктов.

6. Под банковским продуктом понимают:

- а) совокупность предложений по активным операциям;
- б) совокупность предложений по активным и пассивным операциям и услугам;
- в) совокупность предложений по пассивным операциям;
- г) перечень операций, оказываемых банком корпоративным клиентам.

7. Какие виды банковских продуктов существуют на рынке банковских услуг:

- а) кредитные, валютные, инвестиционные, услуги по хранению ценностей;
- б) вкладные, кредитные, инвестиционные, валютные;
- в) вкладные, инвестиционные, кредитные, прочие;
- г) вкладные, инвестиционные, прочие;
- д) вкладные, кредитные, информационные?

8. К стратегии развития банковских продуктов относят:

- а) оптимизацию структуры предлагаемых банком услуг;
- б) разработку продуктов-новинок;
- в) выход на новые сегменты рынка;
- г) все указанные выше.

9. Какой перечень банковских операций формируется на стадии создания банка:

- а) базовый;
- б) фактический;
- в) расширенный?

10. Что лежит в основе любого банковского продукта:

- а) качество;
- б) необходимость удовлетворить какие-либо потребности;

в) цена и качество?

**Критерии оценки (письменного/устного доклада, реферата, сообщения, эссе, в том числе выполненных в форме презентаций):**

✓ 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

✓ 85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

✓ 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

✓ 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая

темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

### Критерии оценки презентации доклада:

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

### Критерии оценки (письменный ответ, конспект)

✓ 100-86 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство

с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 85-76 - баллов - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 75-61 - балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 60-50 баллов – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

### **Критерии оценки (устный ответ, собеседование)**

✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять

сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 - балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

### **Критерии оценки творческого задания, выполняемого на практическом занятии**

✓ 100-86 баллов выставляется, если студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком

самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет

✓ 85-76 - баллов - работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

✓ 75-61 балл – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы

✓ 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы

**Методические рекомендации,  
определяющие процедуры оценивания результатов освоения  
дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке»**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Организация обслуживания

клиентов в банке» проводится в форме контрольных мероприятий: защиты практической, контрольной работы, дискуссия, собеседование, тестирование, защиты проекта по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке» предполагает экзамен в 6 семестре. Зачет и оценка по экзамену формируется в рамках рейтинговой системы оценки знаний при выполнении текущих контрольных мероприятий (устный опрос в форме ответов на вопросы экзаменационных билетов, устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных заданий, тестирование и т.д.).

**Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене  
по дисциплине «Организация обслуживания клиентов в банке»:**

<b>Баллы</b> (рейтинговой оценки)	<b>Оценка</b> <b>зачета/</b> <b>экзамена</b> (стандартная)	<b>Требования к сформированным компетенциям</b> <i>Дописать оценку в соответствии с компетенциями. Привязать к дисциплине</i>
100-86	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

