



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

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель ОП

_____ Колбина Е.О.

«УТВЕРЖДАЮ»

Заведующий кафедрой
современного банковского дела

_____ А.Н. Слезко

« 18 » сентября 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Новые банковские продукты и технологии

Направление подготовки **38.03.01 Экономика**

(двудипломная программа с ВШЭ)

Форма подготовки очная

курс 3 семестр 6

лекции 18 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 0 / пр. 18 / лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 54 час.

в том числе с использованием МАО 18 час.

самостоятельная работа 54 час.

в том числе на подготовку к экзамену 36 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет не предусмотрен

экзамен 6 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 04.04.2016 № 12-13-592

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры современного банковского дела, протокол №8 от « 18 » сентября 2018 г.

Заведующий кафедрой современного банковского дела: к.э.н., доцент А.Н. Слезко
Составители: ст. преподаватель Теряева А.С..

Владивосток

2018

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

ANNOTATION

Bachelor's degree: 38.03.01 Economics

Course title: New banking products and technologies

Variable part, Module 5: 3 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:

- 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 developing among students a special look, thinking, point of view on innovative processes occurring in the banking sector, aimed at meeting customer needs through the creation of new products, services, and customer service technologies.

Form of final knowledge control: exam.

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Учебный курс «Новые банковские продукты и технологии» предназначен для студентов направления подготовки 38.03.01 Экономика (двудипломная программа с ВШЭ).

Дисциплина включена в состав модуля 5 «Банковское дело» дисциплин по выбору вариативной части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов), практические занятия (36 часов, в том числе 18 часов МАО), самостоятельная работа студента (54 часа, в том числе 36 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 3 курсе в 6 семестре.

Дисциплина «Новые банковские продукты и технологии» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин: «Управленческое мышление», «Общая теория денег и кредита», «Банковское дело», «Проектная деятельность», «Финансовые рынки и финансово-кредитные институты», «Организация обслуживания клиентов в банке» и позволяет подготовить студентов к освоению таких дисциплин как «Современные кредитные технологии», «Инвестиционные стратегии в банковской деятельности», «Банковский менеджмент».

Содержание дисциплины «Новые банковские продукты и технологии» охватывает следующий круг вопросов: изучение понятия, сущности специфики банковских продуктов, услуг, операций и технологий; выявление роли маркетинга в инновационной банковской деятельности; изучение основных направлений инновационного развития банковской деятельности; ознакомление с этапами разработки и продвижения на рынок новых банковских продуктов и услуг; изучение причин и этапов модернизации банковских продуктов и услуг и снятия их с рынка; изучение и сравнение зарубежного и российского опыта инновационного развития банковской деятельности; моделирование процесса

разработки нового банковского продукта (услуги) на основе заданных критериев.

Целью является формирование у студентов актуализированных теоретических знаний и практических навыков в области разработки, продвижения на рынок, продаж новых банковских продуктов и услуг для применения их в ходе будущей профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

— дать теоретические знания о сущности, целях, задачах, функциях маркетинга в банке;

— ознакомить студентов с особенностями и современными тенденциями развития маркетинга как части банковского менеджмента;

— научить студентов находить и использовать актуальные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность кредитных организаций в области продаж банковских продуктов и услуг;

— научить студентов собирать, анализировать информацию о деятельности банка, внешних и внутренних факторах, влияющих на процесс модернизации, вытеснения, снятия банковского продукта с рынка или появления нового, интерпретировать результаты анализа, прогнозировать и презентовать полученные данные;

— познакомить студентов с новыми технологиями в банковской сфере;

— научить студентов применять в практической деятельности инновационные технологии продаж корпоративных и розничных банковских продуктов и услуг.

Для успешного изучения дисциплины «Новые банковские продукты и технологии» 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;

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности;

- способность к самоорганизации и самообразованию;

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

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

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

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
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 при реализации проекта в сфере клиентского обслуживания.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины

«Новые банковские продукты и технологии» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: игры (ролевые, деловые и др.); работа в малых группах; проектирование; дизайн-мышление.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. 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 2. Продажа банковских продуктов и услуг. Каналы сбыта (2 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 3. Особенности и задачи банковских продуктов и услуг (2 часа).

Банковский продукт, банковская услуга, банковская технология: сущность, понятие. Классификация банковских продуктов, услуг по задачам. Доход и преумножение. Экономия и сбережение. Безопасность и надежность. Удобство пользования и управления.

Тема 4. Банковские инновации: сущность, понятие, классификация (2 часа).

Понятие инноваций. Типы инноваций. Классификация инноваций в банковской сфере. История и перспективы инновационного развития банковской деятельности.

Тема 5. Клиентоориентированный банк (2 часа).

Клиентоориентированность, клиентоориентированный банк, партнерские

отношения: понятие, сущность. Основные факторы, присущие клиентоориентированному банку. Три ступени развития клиентоориентированного банка. Роль инноваций в развитии клиентоориентированного подхода в обслуживании клиентов банков.

Тема 6. Новые банковские продукты и технологии в розничном банковском бизнесе (2 часа).

Виды розничных банковских продуктов. Инновации в разработке, продвижении и продажах розничных банковских продуктов и услуг. Определение розничной продажи. Специфика и инновации в продажах розничных банковских продуктов и услуг. Три канала коммуникации в продажах банковских продуктов. Применение в продажах типологии клиентов и менеджеров по продажам. Выявление потребностей клиента. Объективные потребности розничного клиента. Типология потребностей клиентов - физических лиц. Матрица потребностей. Презентация розничного продукта клиенту. Работа с вопросами и возражениями клиента. Завершение продажи.

Тема 7. Новые банковские продукты и технологии в корпоративном банковском бизнесе (2 часа).

Понятие корпоративных банковских продуктов и услуг. Инновации в разработке, продвижении и продажах корпоративных банковских продуктов и услуг. Специфика продажи новых корпоративных банковских продуктов и услуг. Этапы продажи. Общая концепция продаж. Условия успешного применения техники продаж. Потребности клиента: явные и скрытые потребности. Понятие ситуационных, проблемных, вынимающих, подводящих вопросов. Их формулирование. Четыре стадии встречи с целью продажи новых корпоративных банковских продуктов и услуг.

Тема 8. Дистанционное обслуживание клиентов: новые каналы и технологии (2 часа).

Банкомат: понятие, функции, краткая характеристика. Терминал: понятие, функции, краткая характеристика. Сравнение с информационным киоском. POS-

терминал: понятие, функции, краткая характеристика. Информационный киоск: понятие, функции, краткая характеристика, сравнение с терминалом. Мобильный банкинг: понятие, функции, краткая характеристика. Онлайн-банкинг: понятие, функции, краткая характеристика. Банк-клиент: понятие, функции, краткая характеристика. Телебанкинг: понятие, функции, краткая характеристика.

Тема 9. Цифровой банк: понятие, отличительные черты (1 час).

Понятие, сущность цифрового банка. Технологические платформы цифрового банкинга. Инновационные банковские технологии в эпоху цифрового банкинга биометрическая идентификация, идентификация по голосу, бесконтактные технологии.

Тема 10. Банковские офисы в эпоху развития цифровых банковских технологий (1 час).

Внутренние структурные подразделения банков: понятие, виды, краткая характеристика. Типы современных офисов банка: понятие, отличительные особенности. Инновационные офисы банка: основные направления развития

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(36 час., в том числе с использованием методов активного обучения

18 часов)

Практическое занятие 1. Сравнительный анализ конкурентных преимуществ банковских продуктов и услуг (4 час. в том числе с использованием методов активного обучения 4 часа)

Метод активного / интерактивного обучения – работа в малых группах (4 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 2. Новые технологии в организации работы по укреплению клиентской базы банка (4 часа).

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

Практическое занятие 3. Новые технологии установления и развития взаимоотношений с клиентами банка (4 час., в том числе с использованием методов активного обучения 4 часа)

Метод активного / интерактивного обучения – игровое моделирование (4 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 4. Новые технологии проведения презентации банковских продуктов и услуг (4 часа)

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

Практическое занятие 5. Развитие техники продаж банковских продуктов (4 часа)

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

Практическое занятие 6. Выявление потребности клиента в новых банковских продуктах и инновационных технологиях обслуживания (4 час., в том числе с использованием методов активного обучения 4 часа)

Метод активного / интерактивного обучения – дизайн-мышление (4 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 7. Инновационные банки в России и за рубежом (8 час., в том числе с использованием методов активного обучения 4 часа)

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

1. Выбор банка.
2. Краткая характеристика деятельности банка.
3. Оценка уровня инновационного развития банка: новые банковские продукты и технологии.
4. Перспективы инновационного развития банка.

Практическое занятие 8. Разработка инновационного офиса банка (6 час., в том числе с использованием методов активного обучения 2 часа)

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

1. Выбор типа инновационного офиса (молодежный, экологичный, семейный, офис-кафе, вип-офис).
2. Разработка стиля, интерьера, технологической основы инновационного офиса

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Новые банковские продукты и технологии» 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 – 3;	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),	Вопросы к экзамену № 1-15
			Умеет создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 1-15
			Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 1-15
2.	Лекции - Темы 5-7; Практические занятия 4-5;	ПК-9 - способность организовать деятельность малой группы, созданной для	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), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 16-28

		реализации конкретного проекта	Умеет создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 16-28
			Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 16-28
3.	Лекции - Темы 8-9; Практические занятия 6-7;	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;	Тест Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)	Вопросы к экзамену № 29-40
			Умеет создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)	Вопросы к экзамену № 29-40
			Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)	Вопросы к экзамену № 29-40
4.	Лекции - Темы 10; Практические занятия 8;	ПК-9 - способность организовать деятельность малой	Знает - понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирования для решения определенных задач, реализации проектов в сфере	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 41-47

		группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта	клиентского обслуживания;		
			Умеет создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 41-47
			Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 41-47

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. 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>

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

3. 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>

4. Пфау Е.В. Технологии розничного банка [Электронный ресурс]/ Пфау Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЦИПСИР, 2016.— 252 с. <http://www.iprbookshop.ru/50915.html>

5. Тарасова Г.М. Банковское дело [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Тарасова Г.М., Газизулина И.А., Муравьев А.К.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016.— 236 с. <http://www.iprbookshop.ru/80545.html>.

Дополнительная литература

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

2. 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>.

3. Джозеф Синки-мл. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг [Электронный ресурс]/ Джозеф Синки-мл.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016.— 1017 с. <http://www.iprbookshop.ru/41492.html>.

4. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс]/ Джон Шоул— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 347 с. <http://www.iprbookshop.ru/48430.html>.

5. Костомаров К.В. Банк России в сфере защиты персональных данных клиентов коммерческих банков [Электронный ресурс]: экономический и юридический аспекты/ Костомаров К.В., Качанова Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Екатеринбург: Уральский институт управления РАНХиГС, 2015.— 139 с. <http://www.iprbookshop.ru/72351.html>

6. Слепов, В. А. Финансы [Электронный каталог] : учебник / В. А. Слепов, А. Ф. Арсланов, В. К. Бурлачков. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 336 с. <http://znanium.com/catalog/product/48650>

7. Риски финансовой безопасности : правовой формат : монография / отв. ред. И. И. Кучеров, Н. А. Поветкина. — М. : ИЗиСП : Норма : ИНФРА-М, 2018. - 304 с. <http://znanium.com/catalog/product/995304>

8. Кушу С.О. Банковский менеджмент и маркетинг [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»/ Кушу С.О.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 72 с. <http://www.iprbookshop.ru/64314.html>.

9. Финансовый менеджмент : учебник / Е.В. Лисицына, Т.В. Ващенко, М.В. Забродина ; под ред. К.В. Екимовой. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 184 с. <http://znanium.com/catalog/product/952263>

10. Банковские продукты: виды, технология создания, способы внедрения / Чхутиашвили Л.В. [Znanium.com, 2016, вып. №1-12 <http://znanium.com/catalog/product/610284>

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/.

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/.

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/

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/

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 «Новые банковские продукты и технологии».

Дисциплина «Новые банковские продукты и технологии» рассчитана на 54 аудиторных часа (из них: лекции - 8 часов, практические занятия - 36 часов), самостоятельная работа - 54 часа.

Бакалаврам следует уделить большое внимание планированию и организации времени при подготовке к практическим занятиям данной дисциплины (минимум 2 часа 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 «Новые банковские продукты и технологии».

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 «Новые банковские продукты и технологии» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Новые банковские продукты и технологии» 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 «Новые банковские продукты и технологии» 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 «Новые банковские продукты и технологии» 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 экзамену.

В ходе подготовке к экзамену по дисциплине «Новые банковские продукты и технологии» 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 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 проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации

(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 плоскопечатных 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 «Новые банковские продукты и технологии»

Направление подготовки: 38.03.01 «Экономика»

(двудипломная программа с ВШЭ)

Форма подготовки (очная)

Владивосток

2018

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
6 семестр				
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	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
3.	5-6 неделя	Подготовка к практическому занятию 4 1. Составление библиографического списка 2. Составление глоссария 3. Конспектирование первоисточников 4. Составление тестовых заданий	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 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	3	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	3	1. Проверка, сравнение и обсуждение

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Составление библиографического списка 2. Составление глоссария 3. Конспектирование первоисточников 4. Составление кейса 		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 кейса
6.	11-12 неделя	Подготовка к практическому занятию 7 <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление библиографического списка 2. Составление глоссария 3. Конспектирование первоисточников 4. Составление практической задачи 5. Составление тестовых заданий 	2	<ol style="list-style-type: none"> 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 практической задачи 5. Проверка и обсуждение составления тестовых заданий
7.	13-14 неделя	Подготовка к практическим занятиям 8 и 9 <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к дискуссии 2. Составление библиографического списка 3. Составление глоссария 4. Конспектирование первоисточников 5. Составление практической задачи 	1	<ol style="list-style-type: none"> 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. Проверка и обсуждение составления практической задачи
8.	15-18 неделя	Подготовка к экзамену	36	Экзамен
	Итого		54	

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

Для полноценного освоения дисциплины «Новые банковские продукты и технологии» 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.
85-75	<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.
74-61	<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.

Темы для подготовки докладов/конспектирования

Банковские сервисы p2p и p2b кредитования

План

1. Понятие, сущность, особенности, формы. Краткая история возникновения, развития
2. Роль, значение, функции платформ p2p и p2b кредитования
3. Российские и зарубежные примеры небанковских сервисов (платформ) p2p и p2b кредитования.
4. Российские и зарубежные примеры банковских сервисов (платформ) p2p и p2b кредитования.
5. Преимущества, недостатки, сдерживающие факторы, факторы развития.
6. Тенденции развития, будущее p2p и p2b кредитования в банковском деле

Биометрия в банковском деле

План

1. Понятие, сущность использования биометрии в банковском деле. Краткая история возникновения, развития.
2. Понятие биометрических данных. Цель, задачи биометрии. Нормативное регулирование сбора данных и идентификации личности в России и за рубежом. Механизм сбора данных. ЕСИА И ЕБС в России, их роль и роль ЦБ РФ.
3. Примеры/кейсы использования биометрии в российских и зарубежных банках (по 3-5 примеров)
4. Примеры использования биометрии в небанковской сфере (по 2-3 примера из российского и зарубежного опыта)
5. Преимущества, недостатки биометрии для банков и для клиентов. Новые угрозы, риски для банков и клиентов, способы защиты.
6. Тенденции развития, будущее биометрии в банковском деле

Геймификация в банковском деле

План

1. Понятие, сущность геймификации в банковском деле. Краткая история возникновения, развития
2. Классификация, виды, формы, направления, сферы внедрения геймификации в банке
3. Геймификация для сотрудников банка: цели, задачи, виды, преимущества и недостатки для работника и работодателя (банка), кейсы/примеры (зарубежный и российский опыт (минимум по трем банкам соответственно))
4. Геймификация в обслуживании клиентов банка: цели, задачи, роль в управлении взаимоотношениями с клиентами, виды, преимущества и недостатки для клиентов и банка, кейсы/примеры (зарубежный и российский опыт (минимум по трем банкам соответственно))
5. Тенденции развития, будущее геймификации в банковском деле

Инновационный банковский офис

План

1. Понятие, сущность виды банковских офисов (знать понятие ВСП в РФ и их видов: дополнительный, операционный, кредитно-кассовый, касса вне кассового узла, передвижной пункт кассовых операций). Краткая история развития банковских офисов
2. Роль, значение, функции современного банковского офиса.
3. Понятие, сущность, виды инновационных банковских офисов. Самые полезные/бесполезные, функциональные/нефункциональные и креативные и тп. инновации в банковских офисах.
4. Примеры/кейсы инновационных офисов в российских и зарубежных банках (по 4-5 примеров). Цифровые отделения банков как вид инновационного.

5. Преимущества, недостатки инновационных офисов для клиентов.
6. Банковское отделение будущего: тенденции развития, новые вызовы, решения ограничения, новые форматы

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какие нововведения вы хотели бы внедрить, если бы вас назначили председателем правления банка?
2. Имеется ли связь между ускорением расчетов, осуществляемым бан-ком, и финансовыми результатами его деятельности?
3. Какие новые услуги, оказываемые клиентам банка, вы бы предложили?
4. Что можно сделать, чтобы привлечь в банк новые вклады?
5. Какие конкретные действия вы можете предложить для расширения круга вкладчиков и улучшения их обслуживания?
6. Охарактеризуйте современное состояние рынка банковских услуг.
7. Объясните значение термина “банковская продукция”.
8. 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; поощ-рение осуществлять за конкретные результаты. Ответьте: чем можно допол-нить эту систему для получения максимальных результатов; за счет чего банк может улучшить свои финансовые результаты при внедрении изменения в по-ведении своих сотрудников?
9. 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.

10. 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.

Задания для самостоятельной работы:

1. Бретт Кинг «Банк 3.0» (письменная работа):
 - a) Как вы понимаете цитату, вынесенную в заголовок книги.
 - b) Опишите кратко четыре стадии разрушения традиционной банковской системы по Бретту Кингу. Согласны ли вы с этой классификацией этапов? На ваш взгляд, на каком этапе находится банковская система России.
 - c) Три вещи, которые заставят Бретта Кинга пойти в отделение. Что вас заставит пойти в отделение (не более 3-х пунктов).
 - d) Перечислите виды выездных банковских отделений в эпоху Банка 3.0. Ваше видение выездных банковских отделений будущего (не более 3-х вариантов).
 - e) Что такое обертки банковских продуктов. Привести один-два примера.
2. Подготовить презентацию и доклад об инновациях в одном из зарубежных банков. Банк выбираем любой из перечисленных в книге Криса Скиннера «Цифровой банк» (см. интервью в конце книги)
3. Подготовить презентацию и доклад (в электронной форме - на флэшке) об инновациях в одном из российских банков. Банк выбираем любой из перечисленных в таблице ниже.

Как российские банки внедряют новые технологии

Банки	Биометрическая идентификация	Идентификация по голосу	Интеграция с соцсетями	Цифровой кошелек	Торговые платформы	Бесконтактные технологии	Геймификация	Инновационное отделение*	Управление финансами	R2P/R2B кредитование	Анализ больших данных	Баллы
1. Сбербанк										—		18
2-3. Альфа-банк		—		—								16
2-3. Тинькофф Банк								—		—		16
4. «Открытие»		—		—		—				—		8
5-6. ВТБ24		—		—	—	—				—		7
5-6. «Русский стандарт»		—			—			—		—		7
7. Промсвязьбанк		—		—		—		—		—		6
8. Бинбанк		—		—	—	—				—	—	5
9. Банк «Санкт-Петербург»		—	—		—		—	—	—	—		4

— наличие решения (1 балл) — оригинальное решение (2 балла)
 * Применимо при наличии отделений у банка (неприменимо к Тинькофф Банку)

Источник: Deloitte

Задание 4

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

- поставщиками;
- маркетинговыми посредниками;
- конкурентами;
- клиентами;
- 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 5

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 6

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 7

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 8

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 9

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 10

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



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 «Новые банковские продукты и технологии»

Направление подготовки: 38.03.01 «Экономика»

(двудипломная программа с ВШЭ)

Форма подготовки (очная)

Владивосток

2018

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Новые банковские продукты и технологии»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
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	
11.	Лекции - Темы 1-4; Практические занятия 1 – 3;	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),	Вопросы к экзамену № 1-15
			Умеет создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 1-15
			Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену № 1-15
12.	Лекции - Темы 5-7; Практические занятия 4-5;	ПК-9 - способность организовать	Знает - понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирования для решения определенных	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия	Вопросы к экзамену № 16-28

		<p>деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта</p>	<p>задач, реализации проектов в сфере клиентского обслуживания;</p>	<p>(УО-4)</p>	
			<p>Умеет создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;</p>	<p>Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)</p>	<p>Вопросы к экзамену № 16-28</p>
			<p>Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.</p>	<p>Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)</p>	<p>Вопросы к экзамену № 16-28</p>
13.	<p>Лекции - Темы 8-9; Практические занятия 6-7;</p>	<p>ПК-9 - способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта</p>	<p>Знает - понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирования для решения определенных задач, реализации проектов в сфере клиентского обслуживания;</p>	<p>Тест Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)</p>	<p>Вопросы к экзамену № 29-40</p>
			<p>Умеет создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;</p>	<p>Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)</p>	<p>Вопросы к экзамену № 29-40</p>
			<p>Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.</p>	<p>Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), проект (ПР-9)</p>	<p>Вопросы к экзамену № 29-40</p>

14.	Лекции - Темы 10; Практические занятия 8;	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), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 41-47
			Умеет создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 41-47
			Владеет - навыками взаимодействия внутри малой группы.	Конспект (ПР-7), собеседование (УО-1), тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену № 41-47

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели
ПК-9 - способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта	знает (пороговый уровень)	понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирования 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 проектных 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 пооекта; - 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. Банковские операции и услуги. Единство и различие понятий «банковский продукт», «услуга», «операция».
2. Определение конкурентоспособности банковских продуктов и услуг методом расчета единичных и групповых показателей.
3. Определение конкурентоспособности банковских продуктов и услуг путем использования функции потребительской полезности.
4. Классификация банковских продуктов по задачам.
5. Сущность продуктовой политики банка и методы ее формирования.
6. Банковские продукты и услуги для физических лиц.
7. Продуктовый ряд банков для предприятий среднего и малого бизнеса.
8. Продуктовый портфель банков для корпоративных клиентов.
9. Инвестиционный бизнес коммерческих банков.
10. Понятия «инновация», «инновационный банковский продукт/технология».

11. Клиентоориентированность, клиентоориентированный банк, партнерские отношения: понятие, сущность
12. Сравнительная характеристика понятий «оказание услуг» и «обслуживание»
13. Пять уровней отношений банка с клиентом
14. Сравнительная характеристика ответственного и активного уровней обслуживания
15. Основные факторы, присущие клиентоориентированному банку
16. Этапы установления взаимоотношений банка с клиентами.
17. Формы взаимодействия организации (банка) с клиентом
18. Пирамида мотивов в индустриальной экономике
19. Пирамида мотивов в «новой» экономике
20. Три ступени развития клиентоориентированного банка
21. Признаки качественного сервиса в банке
22. Признаки профессионального сервиса
23. Признаки «центра обслуживания клиентов»
24. Каналы обслуживания: понятие, виды, краткая характеристика
25. Каналы сбыта банка: собственные и несобственные.
26. Каналы стационарного сбыта.
27. Каналы мобильного сбыта.
28. Каналы сбыта, основанные на дистанционном обслуживании клиентов.
29. Банкомат: понятие, функции, краткая характеристика
30. Терминал: понятие, функции, краткая характеристика. Сравнение с информационным киоском
31. POS-терминал: понятие, функции, краткая характеристика
32. Информационный киоск: понятие, функции, краткая характеристика Сравнение с терминалом
33. Мобильный банкинг: понятие, функции, краткая характеристика

34. Онлайн-банкинг: понятие, функции, краткая характеристика
35. Банк-клиент: понятие, функции, краткая характеристика
36. Телебанкинг: понятие, функции, краткая характеристика
37. Инновационные банковские технологии: биометрическая идентификация, идентификация по голосу, бесконтактные технологии и др.
38. Типы офисов банка: отличительные особенности
39. Инновационные офисы банка: основные направления развития.
40. Цифровой банк: понятие, отличительные черты
41. Клиенты банка: классификация, особенности обслуживания
42. Ведение переговоров: этапы
43. Подстройка-ведение в переговорах
44. Особенности ролевого воздействия в переговорах
45. Психотипы клиентов: различные подходы к классификации
46. Холодные звонки: понятие, этапы подготовки
47. Сценарий (скрипт) холодного звонка: понятие, основные этапы

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.

11. Под маркетинговыми возможностями банка понимают:

- а) тенденции развития банка;
- б) наиболее привлекательные для банка направления деятельности;
- в) внутренние ресурсы банка.

12. Выделите факторы, определяющие маркетинговые возможности банка:

- а) цели банка;
- б) состояние внешней среды;
- в) внутренние ресурсы банка;
- г) вышеперечисленное.

13. Целями банка называют:

- а) направления деятельности;
- б) развитие продуктового ряда, завоевание новых клиентурных рынков;
- в) задачи, конкретизированные по времени и величине.

14. Цели банка определяют:

- а) характер деятельности;
- б) направления деятельности;
- в) структуру банковской организации;
- г) внутреннюю культуру.

15. Ликвидность банка означает:

- а) самофинансирование и развитие банка;
- б) способность банка полностью и вовремя выполнять свои обязательства

по расчетам;

- в) величину собственного капитала.

16. Анализ внутренних возможностей банка охватывает:

- а) анализ перечня предлагаемых услуг;
- б) анализ кадрового потенциала;
- в) анализ клиентов банка;
- г) изучение информационного и технического обеспечения.

17. Перечислите основные цели банка:

а) предоставление максимального количества услуг, рентабельность, надежность;

б) рентабельность, ликвидность, расширение доли рынка в конкретном сегменте, надежность;

- в) рентабельность, ликвидность, надежность, развитие.

18. Рыночные подцели банка предполагают:

а) создание условий для удовлетворенности сотрудников условиями труда;

- б) увеличение доли рынка в конкретном сегменте;

- в) улучшение структуры баланса банка.

19. К какому виду маркетинга относятся действия банковской службы: опрос, личное общение, телемаркетинг:

- а) активный маркетинг;
- б) пассивный маркетинг;
- в) маркетинг, ориентированный на клиента.

20. К какому виду рекламы относится реклама, используемая при введении нового банковского продукта на рынке, направленная на потенциальных клиентов:

- а) напоминающая;
- б) информативная;
- в) подкрепляющая;
- г) вещательная;
- д) превентивная.

21. Система средств взаимосвязей банка с потенциальными потребителями, направленная на побуждение к приобретению банковских услуг, это:

- а) реклама;
- б) продвижение услуг;
- в) ценовая политика;
- г) формирование спроса.

22. Как называется часть рынка банковских услуг, полностью освоенная банком и требующая постоянных действий по поддержке спроса:

- а) ниша;
- б) клиенты;
- в) сегмент;
- г) группа.

23. Как называется период времени, начинающийся созданием банковского продукта и оканчивающийся свертыванием и сокращением спроса на данный продукт:

- а) срок внедрения;

- б) жизненный цикл услуг;
- в) срок проведения исследований спроса на банковские услуги.

24. Конкуренция при этапе зрелости банковской продукции:

- а) сильная;
- б) незначительная;
- в) некоторая;
- г) отсутствует или незначительна.

25. Продвижение при внедрении банковского продукта:

- а) информационное;
- б) конкурентное;
- в) убеждающее;
- г) стабильное.

26. Продвижение при зрелости банковского продукта:

- а) информационное;
- б) конкурентное;
- в) убеждающее;
- г) стабильное.

27. Продвижение при спаде банковского продукта:

- а) информационное;
- б) конкурентное;
- в) убеждающее;
- г) стабильное.

28. Неличное и неоплаченное стимулирование спроса на товар, услугу путем распространения о них и о предприятии коммерчески важных сведений в средствах массовой информации – это:

- а) реклама;
- б) личная продажа;
- в) пропаганда.

29. Анкетирование клиента, опрос населения, проведение разовых мероприятий - конференций, презентаций, личное общение с клиентом - это

- а) пассивный маркетинг;
- б) стимулирование сбыта;
- в) активный маркетинг.

30. Какова иерархия мотивов клиентов при выборе банка:

а) на первое место клиенты обычно ставят количество и качество предлагаемых услуг, далее - уровень цен таких услуг в банке и в банках-конкурентах, правильное понимание пожеланий и запросов клиентов, скорость проведения операций;

б) на первое место клиенты обычно ставят скорость обслуживания в данном банке и в банках - конкурентах, далее количество и качество предлагаемых услуг; уровень цен в большинстве случаев их не интересует.

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)

✓ 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)

✓ 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 «Новые банковские продукты и технологии»**

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Новые банковские продукты и технологии» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Новые банковские продукты и технологии» 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 «Новые банковские продукты и технологии» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Новые банковские продукты и технологии» предполагает экзамен в 6 семестре. 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 экзамене
по дисциплине «Новые банковские продукты и технологии»:**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям <i>Дописать оценку в соответствии с компетенциями. Привязать к дисциплине</i>
100-86	<i>«отлично»</i>	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	<i>«хорошо»</i>	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	<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 соответствующей дисциплине.