МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

**«БУРЯТСКИЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ИНФОРМАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБПОУ БРИЭТ

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_/Е.Д.Цыренов/

 Приказ № \_\_\_\_\_\_37\_\_\_\_\_\_

от «\_\_23\_»\_\_\_\_06\_\_2022\_\_

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

 **ПМ 03 «Освоение профессии Контролер (Сберегательного банка**)**»**

**38.02.07. Банковское дело**

Срок освоения ППССЗ –2 года 10 месяцев

Форма обучения – очная

Уровень образования при приеме на обучение – (основное общее образование)

Квалификация - Специалист банковского дела

Базовый уровень

г. Улан-Удэ

2022

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ 03 «Освоение профессии Контролер (Сберегательного банка)» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 38.02.07 Банковское дело, срок обучения 2 года 10 месяцев утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «\_05\_»\_\_\_02\_\_\_2018..г. № \_67\_\_\_ и с учетом требований протокола работодателя № \_\_11\_\_ от 15\_\_\_мая\_\_\_2022г.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Бурятский республиканский информационно-экономический техникум»

Разработчики:

Фамилия И.О. должность, преподаватель БРИЭТ

к.э.н., доцент Тураева И.Л.

Программа рассмотрена ЦК экономических дисциплин Программа одобрена на заседании МС

Протокол №\_13\_ от «\_\_21\_\_» июня 2022 г. Протокол №\_\_4\_\_ от «\_\_22\_» \_\_июня\_\_ 2022\_ г.

Председатель ЦК Председатель МС

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Тураева И.Л./ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Цыренов Е.Д./

Подпись ФИО Подпись ФИО

Рецензент: Иванова Юлия Аркадьевна, начальник ЦКО ОО ТО Бурятский СФ АО Росбанк

**Содержание**

1. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю………………………………………………………………………………………………………………………..4

 2.Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего и промежуточного контроля…………………….8

 3 Результаты освоения междисциплинарного курса ………………………………………………………………………9

 4. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания……………………………………………………………………………………………………………………….14

**1.Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю**

ПМ.03«Освоение профессии Контролер (Сберегательного банка)»

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших междисциплинарные курсы профессионального модуля ПМ.03. «Освоение профессии Контролер (Сберегательного банка)». Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 38.02.07 Банковское дело и рабочей программой ПМ.03. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих». Фонд оценочных средств предназначен для оценки умений, знаний, практического опыта и освоенных компетенций, формируемых в результате изучения междисциплинарные курсы профессионального модуля ПМ.03. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих». В результате освоения дисциплин междисциплинарные курсы профессионального модуля ПМ.03. «Освоение профессии Контролер (Сберегательного банка)» обучающийся должен:

**Уметь:**

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт |  в выполнение работ по профессии «Контролер сберегательного банка» |
| У1  | проверять правильность оформления документов по приему и выдаче наличных денег, ценностей, бланков |
| У2  | принимать наличные деньги полистным и поштучным пересчетом с использованием технических средств |
| У3  | принимать сумки с наличными деньгами от инкассаторских работников и  |
| У4  | представителей организаций |
| У5  |  осуществлять проверку денежных знаков, выявлять сомнительные, неплатежеспособные и имеющие признаки подделки денежные знаки |
| У6  |  заполнять необходимые документы при выявлении сомнительных, неплатежеспособных и имеющих признаки подделки денежных знаков Банка России; |
| У7  |  оформлять документы по результатам экспертизы  |
| У8  |  осуществлять выдачу наличных денег, ценностей, бланков |
| У9  | заполнять кассовые документы при приеме и выдаче наличных денег, ценностей, бланков (в том числе средствами автоматизированных банковских систем) |
| У10  | осуществлять обработку, формирование и упаковку наличных денег |
| У11  |  получать и оформлять подкрепление операционной кассы  |
| У12  |  подготавливать излишки денежной наличности для сдачи в учреждение Банка России и оформлять соответствующие документы |
| У13  |  выполнять и оформлять переводы денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов |
| У14  |  осуществлять вложение наличных денег в сумку или индивидуальное устройство для хранения, вскрывать сумки и обрабатывать изъятые из них наличные деньги; |
| У15  |  принимать сумки с наличными деньгами от инкассаторских работников и  |
| У16  |  передавать заведующему кассой и принимать у заведующего кассой наличные деньги и сумки с денежной наличностью |
| У17  | загружать в кассовые терминалы и банкоматы и изымать из них наличные деньги |
| У18  |  изымать из автоматического сейфа сумки с наличными деньгами |
| У19  | оформлять документы на излишки и недостачи при пересчете наличных денег, изъятых из сумок |
| У21  |  осуществлять покупку и продажу памятных монет |
| У22 |  заполнять документы по операциям с памятными монетами |
| У23  |  осуществлять визуальный контроль, пересчет и взвешивание слитков драгоценных металлов |
| У24  |  сличать данные контрольного пересчета и взвешивания с данными сопроводительных документов |
| У25  |  принимать и выдавать драгоценные металлы в физической форме |
| У26  |  заполнять документы по операциям с драгоценными металлами |
| У27  | вести книгу учета принятых и выданных ценностей |
| У28  | оформлять и сдавать заведующему кассой кассовые документы по завершении операционного дня |
| У29 |  формировать дела (сшивы) с кассовыми документами |
| У30  |  проводить ревизию наличных денег |
| У31  | осуществлять внутрибанковский последующий контроль кассовых операций |
| У32  |  обеспечивать работу обменного пункта в начале операционного дня |
| У33  | определять эквивалентные суммы в национальной и иностранной валюте в соответствии с установленными курсами покупки-продажи иностранной валюты |
| У34  | идентифицировать клиента |
| У35  |  осуществлять и оформлять операции по покупке и продаже наличной иностранной валюты |
| У36 | осуществлять и оформлять операции по размену денежных знаков иностранных государств, замене и покупке поврежденных денежных знаков иностранных государств |
| У37 | осуществлять и оформлять операции с чеками, номинальная стоимость которых указана в иностранной валюте |
| У38 |  принимать наличную иностранную валюту и чеки для направления на инкассо |
| У39 |  принимать для зачисления на счета физических лиц и выдавать со счетов физических лиц наличную валюту Российской Федерации и наличную иностранную валюту (в том числе с использованием платежных карт). |
| У40 | принимать наличную иностранную валюту и валюту Российской Федерации для осуществления перевода из Российской Федерации по поручению физического лица без открытия банковского счета |
| У41 |  выплачивать наличную иностранную валюту и валюту Российской Федерации по переводам в Российскую Федерацию без открытия банковского счета в пользу физического лица; |
| У42 |  осуществлять заключение операционного дня по операциям с наличной валютой и чеками;  |
| У43 |  отражать в бухгалтерском учете (в том числе средствами автоматизированных банковских систем) приходные и расходные кассовые операции, операции с сомнительными неплатежеспособными и имеющими признаки подделки денежными знаками, операции с наличными деньгами при использовании программно-технических средств, операции с памятными монетами и с драгоценными металлами |
| У44 |  устанавливать контакт с клиентами |
| У45 |  использовать автоматизированные банковские системы при осуществлении операций по вкладам (депозитных операций) |
| У46 |  информировать клиентов о видах и условиях депозитных операций, помогать в выборе оптимального для клиента вида депозита |
| У47 | оформлять договоры банковского вклада, депозитные договоры и бухгалтерские документы |
| У48 | оформлять документы по предоставлению права распоряжения вкладом на основании доверенности третьему лицу  |
| У49 | оформлять документы по завещательным распоряжениям вкладчиков |
| У50 |  открывать и закрывать лицевые счета по вкладам (депозитам) |
| У51 |  выполнять и оформлять операции по приему дополнительных взносов во вклады и выплате части вклада  |
| У52 |  выполнять разовые и длительные поручения вкладчиков на перечисление (перевод) денежных средств со счетов по вкладам в безналичном порядке |
| У53 | зачислять суммы поступивших переводов во вклады |
| У54 |  осуществлять пролонгацию договора по вкладу  |
| У55 |  исчислять и выплачивать проценты по вкладам (депозитам)  |
| У56 | взимать плату за выполнение операций по вкладам и оказание услуг |
| У57 | отражать в учете операции по вкладам (депозитам)  |
| У58 |  осуществлять внутрибанковский последующий контроль операций по вкладам  |
| У59 |  открывать и закрывать обезличенные металлические счета в различных драгоценных металлах |
| У60 |  оформлять договоры обезличенного металлического счета |
| У61 |  оформлять документы по операциям приема и выдачи драгоценных металлов в обезличенной и физической форме по обезличенным металлическим счетам |
| У62 |  начислять и выплачивать проценты по обезличенным металлическим счетам |
| У63 |  определять размер и взыскивать комиссионные сборы и прочие вознаграждения, связанные с ведением металлических счетов;  |
| У64 |  отражать в бухгалтерском учете операции с драгоценными металлами. |

**Знать:**

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт |  в выполнение работ по профессии «Контролер сберегательного банка» |
| З1  |  правовые основы ведения кассовых операций, операций с наличной иностранной валютой и чеками |
| З2 | порядок приема и выдачи наличных денег клиентам |
| З3 |  порядок кассового обслуживания кредитных организаций в учреждениях Банка России  |
| З4 |  порядок отражения в бухгалтерском учете приходных и расходных кассовых операций, операций с наличной |
| З5 |  технологию проведения платежей физических лиц без открытия банковского счета |
| З6 |  порядок обработки, формирования и упаковки наличных денег  |
| З7 |  правила эксплуатации банкоматов, кассовых терминалов и автоматических сейфов |
| З8 |  признаки платежеспособности и подлинности банкнот и монеты Банка России и иностранных государств |
| З9 |  порядок оформления и ведения учета операций с сомнительными, неплатежеспособными и имеющими признаки подделки денежными знаками  |
| З10  |  порядок получения памятных и инвестиционных монет в Банке России |
| З11  |  порядок приема, хранения и выдачи драгоценных металлов банками  |
| З12  |  порядок определения массы драгоценных металлов и исчисления их стоимости  |
| З13 |  функции и задачи отдела кассовых операций |
| З14  | требования к технической укрепленности помещений для совершения операций с наличными денежными средствами и другими ценностями  |
| З15  |  общие требования к организации работы по ведению кассовых операций |
| З16  |  порядок завершения рабочего дня, формирования и хранения кассовых документов |
| З17 |  правила хранения наличных денег  |
| З18  |  порядок получения подкрепления операционной кассы и сдачи излишков денежной наличности |
| З19  |  порядок установления банком валютных курсов, кросс курсов обмена валюты, комиссии за проведение операций с наличной иностранной валютой |
| З20  | порядок подкрепления внутренних структурных подразделений уполномоченных банков денежной наличностью и другими ценностями; |
| З21  | порядок доставки денежной наличности и других ценностей из внутреннего структурного подразделения в уполномоченный банк  |
| З22  | порядок проведения операций с наличной иностранной валютой  |
| З23  |  операции с денежными средствами или иным имуществом, подлежащие обязательному контролю  |
| З24  |  правовые основы организации депозитных операций с физическими и юридическими лицами, обеспечения защиты прав и интересов клиентов, порядок |
| З25  |  лицензирования операций по вкладам (депозитных операций) и операций с драгоценными металлами |
| З26  |  принципы и финансовые основы системы страхования вкладов |
| З27  |  элементы депозитной политики банка |
| З28  |  порядок организации работы по привлечению денежных средств во вклады (депозиты) |
| З29  |  виды, условия и порядок проведения операций по вкладам (депозитных операций)  |
| З30  | виды вкладов, принимаемых банками от населения |
| З31 | технику оформлению вкладных операций  |
| З32 |  стандартное содержание договора банковского вклада (депозитного договора), основные условия, права и ответственность сторон  |
| З33 |  порядок распоряжения вкладами  |
| З34 |  виды и режимы депозитных счетов, открываемых в банке клиентам в зависимости от категории владельцев средств, сроки привлечения, виды валют  |
| З35 |  порядок обслуживания счетов по вкладам и оказания дополнительных услуг  |
| З36 |  типичные нарушения при совершении депозитных операций (операций по вкладам)  |
| З37 |  порядок депонирования части привлеченных денежных средств в Банке России |
| З38 | порядок начисления и уплаты процентов по вкладам (депозитам)  |
| З39 |  порядок отражения в бухгалтерском учете операций по вкладам (депозитных операций)  |
| З40 | виды операций и сделок, совершаемых кредитными организациями с драгоценными металлами  |
| З41 | условия зачисления на обезличенный металлический счет и возврата со счета драгоценных металлов  |
| З42 | порядок выплаты вознаграждений, связанных с ведением обезличенного металлического счета, изменением индивидуальных характеристик драгоценных металлов  |
| З43 |  порядок регулирования открытых позиций в драгоценных металлах |
| З44 |  порядок отражения в бухгалтерском учете операций с драгоценными металлами  |
| З45 |  порядок переоценки счетов по учету драгоценных металлов  |
| З46 |  типичные нарушения при совершении операций с драгоценными металлами. |

1. **Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего и промежуточного контроля**

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по междисциплинарным курсам ПМ.03. «Освоение профессии Контролер (Сберегательного банка)» представлен в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Номер семестра | Текущий контроль |
|  | Тестирование | Опрос | Практические задания | Реферат/доклад | Формирование портфолио |
| 4 | + | + | + | + |  |

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам ПМ.03. «Освоение профессии Контролер (Сберегательного банка)» представлен в таблице 2.

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| Номер семестра | Промежуточная аттестация |
|  | Курсовая работа | Промежуточное тестирование | Диф. зачет | Экзамен |
| 4 | - | - | - | + |

**3 Результаты освоения междисциплинарных курсов, подлежащие оцениванию Общие компетенции:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития Широта использования различных источников информации, включая электронные | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля | Оценка использования обучающимся методов и приемов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приемов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно -практических конференциях |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения | Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации принимая во внимание особенности социального и культурного контекста | Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе  |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | Демонстрация навыков и грамотного изложения своих мыслей на основе традиционных общечеловеческих ценностей, принимая во внимание особенности проявления гражданско-патриотической позиции. |  Уметь самостоятельно проводить работу, определяет перспективы личностного профессионального роста, проявлять инициативу в собственном образовании, обучается по программам дополнительногообразования, в проектной деятельности, мероприятиях, способствующих карьерному росту. (Дифференцированный зачет), Экзамен по модулю |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, принимая во внимание содействию и сохранению окружающей среды, а также эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.. | Участвовать в мероприятиях, способствующих карьерному росту, в мероприятиях врамках месячного правового просвещения, в конкурсах, олимпиадах на правовую тематику, иметь опыт формирования команды и работы в ней, овладевать навыками самопрезентации, принимать участие на НПК, конкурсах и т.д. (Дифференцированный зачет), Экзамен по модулю |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. | Демонстрация навыки физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. | Принимать активное участие в соревнованиях различного уровня, в спортивных состязаниях, внутри учебного заведения; посещать спортивные секции;-активно участвовать в общественно-полезном труде, в Месячнике ЗОЖ. (Дифференцированный зачет), Экзамен по модулю |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности  | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения  |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках   | Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках  |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов  | Оценка знаний и умений обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике |
| **Профессиональные компетенции:** |
| ПК 3.1. Выполнять и оформлять приходные и расходные кассовые операции. | Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике |
| ПК 3.2. Выполнять операции с наличными деньгами при использовании программно-технических средств.  | Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике |
| ПК 3.3. Выполнять и оформлять операции с сомнительными, неплатежеспособными и имеющими признаки подделки денежными знаками Банка России и иностранных государств.  | Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике  |
| ПК 3.4. Выполнять и оформлять операции с памятными монетами и драгоценными металлами.  | Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике |
| ПК 3.5. Осуществлять контроль кассовых операций.  | Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике |
| ПК 3.6. Выполнять и оформлять операции с наличной иностранной валютой и чеками.  | Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений работать с операцими с наличной иностранной валютой и чеками. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике |
| ПК3.7. Выполнять и оформлять операции с ценными бумагами. | Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам оформления операций с ценными бумагами. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике |
| ПК 3.8. Консультировать клиентов по депозитным операциям.  | Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам депозитным опреациям. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике |
| ПК 3.9. Выполнять и оформлять депозитные операции с физическими лицами в валюте Российской Федерации и иностранной валюте.  | Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления и оформления иностранной валюты по депозитным операциям с физическими лицами. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике |
| ПК 3.10. Выполнять и оформлять депозитные операции с юридическими лицами. | Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления и оформления иностранной валюты по депозитным операциям с юридическими лицами. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении самостоятельной работы, работ по учебной и производственной практике |

**4. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала по междисциплинарным курсам, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименования разделов /МДК профессионального модуля | Типы контрольных заданий |
| 1 | 2 |
| Раздел 1. МДК 03.01 Организация расчетных операций | Вопросы к устному опросу | Тестирование, решение задач | Доклад, реферат |
| Раздел 2. МДК 03.01 Операции с наличной иностранной валютой и чеками | Вопросы к устному опросу | Тестирование, решение задач | Доклад, реферат |
| Раздел 3. МДК 03.01 Организация работы с банковскими вкладами (депозитами) | Вопросы к устному опросу | Тестирование, решение задач | Доклад, реферат |

**Промежуточная аттестация по междисциплинарным курсам позволяет оценить степень выраженности (сформированности) компетенций:**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименования разделов /МДК профессионального модуля | Типы контрольных заданий |
| 1 | 2 |
| Раздел 1. МДК 03.01 Организация расчетных операций | Вопросы к экзамену |
| Раздел 2. МДК 03.01 Операции с наличной иностранной валютой и чеками | Вопросы к экзамену |
| Раздел 3. МДК 03.01 Организация работы с банковскими вкладами (депозитами) | Вопросы к экзамену |

**4.1. Комплект оценочных средств для текущего контроля**

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала междисциплинарного курса, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций.

 Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий. Формы текущего контроля знаний: - устный опрос; - тестирование; - написание докладов/рефератов.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Защита практических работ по типам контрольных заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком.

Преподаватель проверяет правильность выполнения практических работ студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

**Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)**

**Раздел 1. МДК 03.01 Организация расчетных операций**

**Формируемые компетенции: ОК 01 –ОК11; ПК 3.1 - ПК 3.10**

 1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь.

2. Классификация банковских операций.

3. Особенности банковских услуг: базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения

 4. Особенности банковских услуг: функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики.

5. Особенности банковских услуг: специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск.

6. Особенности банковских услуг: характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.

 7. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом.

8. Параметры качества банковских услуг.

9. Критерии качества банковской услуги.

**Раздел 2. МДК 03.01 Операции с наличной иностранной валютой и чеками.**

 **Формируемые компетенции: ОК 01 –ОК11; ПК 3.1 - ПК 3.10**

10. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.

11. Что такое контакт с клиентом?

12. Два уровня в коммуникации с клиентом в продажах: информационный и эмоциональный.

13. Работа на психо-эмоциональном уровне - конкурентное преимущество менеджера по продажам.

14. Как формируется впечатление у клиента о банке, сотруднике, банковских продуктах.

15. В чем сущность и содержание банковской инновации?

16. Каковы отличительные особенности банковской инновации?

17. Какие критерии можно положить в основу классификации банковских инноваций?

18. Что относится к технологическим инновациям?

19. Что включают в себя продуктовые инновации?

20. Раскройте понятие продуктовой линейки.

21. Назовите основные критерии классификации банковских услуг.

22. Какие показатели, характеризующие продуктовую линейку банка вы знаете?

23. Какие виды банковских инноваций выделяют в мировой банковской практике?

**Раздел 3. МДК 03.01 Организация работы с банковскими вкладами (депозитами).**

 **Формируемые компетенции; ОК 01 – ОК11; ПК 3.1 - ПК 3.10**

1.В чем различие понятий «новый банковский продукт» и «новая банковская услуга»?

2. Какие банковские продукты и услуги в настоящее время можно отнести к новым?

3. Чем отличаются новые банковские продукты и новые услуги от типовых операций?

4. Почему в настоящее время так много новых банковских услуг?

5. Каковы причины возникновения банковских инноваций?

6. Что такое электронная банковская деятельность?

7. Какие направления включает в себя электронный банкинг?

8. Проведите сравнительную характеристику различных видов электронного банкинга.

9. Назовите положительные и отрицательные стороны электронного банкинга для клиента коммерческого банка.

10. Какие виды банковских операций возможно осуществлять с применением Интернетбанкинга?

11. Каковы преимущества Интернет-банкинга перед другими формами предоставления услуг?

12. Каковы отличительные свойства электронных денег?

13. Каковы главные принципы функционирования электронных денег в системах расчетов?

14. Каковы основные организационные схемы реализации систем электронных денег?

15. Каковы формы существования электронных денег?

16. Преимущества и ограничения различных инструментов банковской маркетинговой коммуникации.

17. Эффективность различных каналов продвижения банковских услуг.

18. Составление медиа-микса для различных банковских продуктов.

19. Возможности нестандартных («альтернативных») медианосителей для банковских продуктов.

20. Реклама в печатных СМИ.

21. Реклама на телевидении и радио.

22. Реклама в сети Интернет.

23. Наружная реклама.

24. Сувенирная продукции.

25. Участие банка в выставках, семинарах, организация пресс-конференций.

26. Спонсорство как рекламный ход банков.

27. Упоминание банка в рейтингах.

28. Как поднять интерес к банковским услугам?

29. Различные техники прямых продаж в бизнесе.

30. Что нужно знать, чтобы стать торговым представителем?

31. Привлечение vip-клиентов через Интернет.

32. Привлечение новых клиентов или виды рекламной поддержки.

33. Участие в больших региональных акциях.

**Примерная тематика докладов/рефератов**

**Раздел 1. МДК 03.01 Организация расчетных операций.**

**Формируемые компетенции: ОК 01 –ОК11; ПК 3.1 - ПК 3.10**

1. Определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц

2. Особенности определения тарифов на банковские услуги

3. Изучение продуктовой линейки (выбранного банка)

 4. История развития коммерческого банка (на примере одного выбранного банка)

 5. Финансовые рейтинги коммерческих банков (на примере выбранного субъекта)

 6. Рейтинг коммерческих банков по данным ЦБ РФ (на примере выбранного субъекта)

**Раздел 2. МДК 03.01 Операции с наличной иностранной валютой и чеками.**

 **Формируемые компетенции: ОК 01 –ОК11; ПК 3.1 - ПК 3.10**

1. Перекрестные продажи cross-sales.

2. Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг.

 3. Финансовый бутик Private banking.

 4. Стратегия пакетирования банковских продуктов.

5. Элементы стратегии продаж внутри банка.

6. Фронт-офис продаж банка.

7. Персональные продажи.

**Раздел 3. МДК 03.01 Организация работы с банковскими вкладами (депозитами).**

 **Формируемые компетенции: ОК 01 –ОК11; ПК 3.1 - ПК 3.10**

8. Имиджевая реклама.

 9. Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.

10. Реклама в прессе.

 11. Радио и телереклама.

12. Спонсоринг.

13. Продакт-плейсмент.

14. Паблик рилейшнз (PR).

15. Медиа – рилайшенз.

16. Government Relations.

17. Основные особенности маркетинга взаимоотношений.

18. Преимущества лояльного клиента.

19. CRM – система.

20. Процесс формирования лояльности клиентов.

21. Кобрендинговые программы лояльности клиентов.

**Примерные вопросы к экзамену**

**Контролируемые компетенции: ОК 01 –ОК11; ПК 3.1 - ПК 3.10**

1. Роль маркетинга в банках и иных кредитных организациях.

2. Особенности и роль маркетинговых коммуникаций в банковской сфере.

 3. Основные понятия и типология маркетинговой деятельности

 4. Функции и организационная структура служб маркетинга в банке

5. Организация маркетингового комплекса банка.

6. Управление маркетингом в банке

7. Маркетинговые коммуникации в банковской сфере.

8. Технология продаж банковских продуктов.

 9. Специфические особенности технологии продаж банковских продуктов и маркетинговых коммуникаций в банковской сфере.

10. Место и роль маркетинговых коммуникаций в банковской сфере .

11. Современные банковские продукты и услуги.

12. Продажа банковских продуктов и услуг с использованием маркетинговых технологий.

13. Управление продажами в банках.

14. Портфель банка.

15. Жизненный цикл банковских продуктов.

16. Место и роль продаж в маркетинге .

17. Покупательское поведение потребителей банковских продуктов и услуг.

18. Стратегия продаж банковских продуктов и услуг.

19. Приемы продаж банковских продуктов и услуг. Кросс-продажи.

 20. Правовые и этические аспекты продаж банковских продуктов и услуг.

21. Координация работы агентов банка.

 22. Маркетинговые исследования потребителя банковских продуктов.

23. Реклама как базовый инструмент продвижения банковских продуктов и услуг.

24. Целевая аудитория банковской рекламы.

25. Общая схема организации маркетинговых исследований.

26. Маркетинговые исследования целевого потребителя.

27. Маркетинговая информационная система банка.

28. Реклама: сущность, целевая аудитория, типы.

29. Разработка банковской рекламы на основе маркетинговой информации. Оценка экономической эффективности банковской рекламы.

30. Средства рекламы банковских продуктов и услуг.

 31. Реклама в печатных изданиях и наружная реклама банков.

32. Специфика телевизионной и радиорекламы банковского продукта.

33. Реклама в сети Интернет, таргетированная реклама.

34. Реклама непосредственно в банке, POS-материалы.

35. Восприятие банковской рекламы.

36. Особенности индивидуального и корпоративного восприятия рекламы.

37. BTL-мероприятия. Их сущность, место и роль в продвижении банковских продуктов.

38. Прямой маркетинг, личные продажи. Продажа и продвижение банковских продуктов посредством прямого маркетинга.

39. Сущность и преимущества прямого маркетинга.

40. Директ мейл как традиционный инструмент прямого маркетинга при продвижении и продаже банковских продуктов. 41. Телемаркетинг в практике российских и западных банков.

42. Организация презентаций, конференций, круглых столов.

43. Стимулирование продаж банковских продуктов и услуг.

44. Стимулирование продаж как комплекс мероприятий по продвижению продаж банковских продуктов.

 45. Программы лояльности. Сущность, особенности.

 46. Программы лояльности в практике банков.

47. Промоакции: место и роль в продвижении продаж банковских продуктов.

48. Продвижение бренда банка посредством Event-маркетинга (событийного маркетинга).

49. Вирусный маркетинг.

50. Связи с общественностью. Место и роль мероприятий по PR в продвижении банковских продуктов.

 51. Фирменный стиль банка.

52. Планирование PR-программ банка. Связь с прессой.

53. Элементы фирменного стиля банка.

 54. Формирование отношений бренда с потребителем.

55. Интегрированные маркетинговые коммуникации (ИМК) в банке .

 56. Концепция управления интегрированным маркетингом в банке.

57. ИМК в практике российских банков.

58. Social Media Marketing: сущность, особенности, практическая применимость.

 59. Сущность и особенности SMM. Отличия SMM от других методов продвижения.

60. SMM в практике банков. Его место и роль в продвижении банковских продуктов и услуг.

61. Основные площадки для реализации SMM политики банка.

 62. Рекламные кампании в социальных медиа и их эффективность.

63. SMM в практике российских и зарубежных банков.

 64. Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) как система продвижения и продаж банковских продуктов и услуг. 65. ДБО. Его место и роль в продвижении и продажи банковских продуктов и услуг.

66. Место и роль ДБО в продаже и продвижении банковских продуктов и услуг Российский рынок ДБО.

67. Приоритетные направления развития систем ДБО.

**Примерные тестовые вопросы**

**Раздел 1. МДК 03.01 Организация расчетных операций.**

**Формируемые компетенции: ОК 01 –ОК11; ПК 3.1 - ПК 3.10**

1. Концепция менеджмента банка, направленная на координацию и контроль его деятельности для достижения стратегических целей, называется:

а) контроллинг;

 б) факторинг;

 в) хайринг;

 г) андеррайтинг.

2. К вариантам маркетинг-ориентированным банковским организациям можно отнести:

 а) организацию по группам услуг;

 б) организацию по группам клиентов;

в) матричную организацию;

г) дивизиональную организацию;

д) все вышеперечисленное.

3. К недостаткам банковской организации традиционного типа можно отнести:

а) высокий уровень внутрибанковской специализации;

б) затруднения в координации деятельности отделов;

в) приоритет сбыта над вопросами производства банковских услуг;

г) введение должностей менеджеров в специализированные отделы банка.

4. На качество банковских услуг оказывает влияние:

а) освещение, цвета;

б) мебель, стиль, интерьер;

в) квалификация персонала;

 г) все вышеперечисленное.

5. Исследование потребностей клиентов осуществляется:

 а) методом анализа документов;

б) методом наблюдения и экспертных оценок;

в) методом определения спроса потребителей;

г) все вышеперечисленное.

 6. Мотивация означает:

а) побуждение, вызывающее активность человека и ее направление;

б) производство продукции;

в) разработку и реализацию денежно-кредитной политики;

г) приобретение необходимых товаров и услуг.

 7. Банковский маркетинг представляет собой:

а) форму движения ссудного капитала;

б) концепцию управления деятельностью банка, основанную на изучении рынка и ориентированную на потребителя;

в) отношения связанные с формированием и распределением финансовых ресурсов;

 г) процесс организации денежного обращения.

8. Для новых услуг банка устанавливаются следующие цены:

а) «снятие сливок»;

б) «психологическая цена»;

 в) цена лидера на рынке и престижная цена;

г) все вышеперечисленное.

9. Целями банковского маркетинга являются:

а) формирование и стимулирование спроса;

 б) увеличение прибыли;

 в) расширение объемов, предоставляемых услуг;

г) все вышеперечисленное.

 10. Анализ рынка представляет собой:

а) аттестацию сотрудников;

 б) рассмотрение и утверждение бюджета;

в) выяснение рыночной ситуации и возможностей сбыта;

г) определение финансового результата деятельности предприятия.

**Раздел 2. МДК 03.01 Операции с наличной иностранной валютой и чеками.**

 **Формируемые компетенции: ОК 01 –ОК11; ПК 3.1 - ПК 3.10**

11. Банковский продукт представляет собой:

а) форму организации движения денежных средств в экономике;

б) форму образования и расходования денежных средств;

в) совокупность бюджетов всех уровней;

г) совокупность платежных средств и банковских операций (услуг).

12. Руководители службы маркетинга формируют рынок банковских услуг:

а) посредством убеждения в необходимости банковской услуги;

б) при помощи разработки традиционных и нетрадиционных банковских услуг;

в) путем оказания собственных услуг по цене и форме удовлетворяющих клиента;

г) все вышеперечисленное.

13. Исследование структуры пассивов банка включает анализ:

 а) источников средств;

б) финансовых и реальных инвестиций;

в) кассовых операций банка;

 г) просроченной задолженности.

14. Ассортимент банковских услуг представляет собой:

а) перечень структурных подразделений банка;

б) список штатных сотрудников;

в) перечень видов (подвидов, разновидностей, сортов) банковских продуктов;

г) совокупность бюджетов бюджетной системы РФ.

15. Анализ рынка сбыта банковского продукта проводится на этапе:

а) анализа затрат;

б) ценообразования;

в) оценки спроса;

г) уплаты обязательных платежей.

16. Вид сегментации, проводимый на основе изучения досье каждого клиента банка:

а) географическая;

б) демографическая;

в) поведенческая;

г) психо-культурная.

17. Отбор целевых рынков проводится с целью:

а) макроэкономического регулирования;

б) банковского надзора;

в) сосредоточения усилий на удовлетворении потребностей только выбранных групп клиентов;

 г) повышения эффективности управления.

18. Основные задачи маркетинга в банке:

а) обеспечение рентабельности и ликвидности банка;

б) максимальное удовлетворение запросов клиентов по объему, структуре и качеству услуг, оказываемых банком;

в) комплексное решение коммерческих, организационных и социальных проблем коллектива банка;

г) все вышеперечисленное.

19. Цели банковского маркетинга могут быть:

а) главная, основная, локальная, временная, предварительная и т.п.;

б) основная, оборотная, денежная;

в) экономическая, политическая, социально-культурная;

 г) распределительная, контрольная, эмиссионная.

**Раздел 3. МДК 03.01 Организация работы с банковскими вкладами (депозитами).**

 **Формируемые компетенции: ОК 01 –ОК11; ПК 3.1 - ПК 3.10**

20. Оценка имеющихся возможностей банка позволяет:

а) обеспечить их баланс с рыночными запросами;

б) выработать обоснованные программы развития и поведения банка на рынке;

в) создать адекватную основу для принятия правильных управленческих решений;

г) все вышеперечисленное.

Выработка продуктовой стратегии банка заключается:

а) в осуществлении аудиторской проверки;

б) в организации проверки кассовой дисциплины банка;

 в) в анализе имеющегося продуктового ряда и решении вопросов по его оптимизации;

г) в приобретении необходимых товаров и услуг.

22. Вид рекламы, направленный на привлечение новых клиентов:

а) экспансивная;

б) вводная;

в) информационная;

г) экономическая.

23. Под банковским имиджем понимается:

а) совокупность собственных и привлеченных банков денежных средств;

б) направления размещения денежных средств банка;

 в) совокупность сознательных и несознательных представлений общественности о банке;

г) способность банка соблюдать требования к ликвидности его баланса.

24. Сбытовая политика банка направлена:

а) на достижение сбалансированности бюджета;

б) на доведение товара до потенциального потребителя;

в) на обеспечение гласности бюджетного процесса;

 г) на обеспечение рентабельности предприятия.

25. Банковский маркетинг является элементом:

а) финансовой системы;

б) банковского менеджмента;

в) валютных отношений;

г) правового регулирования.

26. Необходимость банковского маркетинга была обусловлена:

а) интернационализацией экономических процессов;

б) развитием информационных технологий;

в) усилением конкуренции на финансовом рынке;

г) всем вышеперечисленным.

27. Теоретические основы маркетинга как науки были заложены:

а) Карлом Марксом;

 б) Сайресом Маккормиком;

в) Владимиром Лениным;

г) Наполеоном Бонапартом.

 28. Модель содержания маркетинга «4-Р» разработал:

а) Еджени Маккарти;

 б) Егор Гайдар;

в) Адам Смит;

г) Джон Кеннеди.

29. Организацию маркетинга в банке осуществляет:

а) кредитный отдел;

б) бухгалтерия;

в) общее собрание акционеров (участников);

г) служба маркетинга.

30. К функциям службы маркетинга нельзя отнести:

а) исследование рынка;

б) разработку стратегии маркетинга;

в) разработку и реализацию денежно-кредитной политики;

 г) контроль за реализацией маркетинговой стратегией.

**Критерии и шкалы оценивания текущего контроля. Критерии и шкала оценивания (устный опрос)**

|  |
| --- |
| **Оценка** |
| **отлично** | **хорошо** | **удовлетворительно** | **неудовлетворительно** |
| Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме. | Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.  | Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя. | Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют. |

**Критерии и шкала оценивания (доклады/рефераты)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Критерии оценки реферата/доклада** |
| **отлично** | 1. Соблюдение формальных требований к реферату 2. Грамотное и полное раскрытие темы; 3. Самостоятельность в работе над рефератом (использование рефератов из сети Интернет запрещается). 4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой. 5. Умение работать с периодической литературой. 6. Умение обобщать, делать выводы. 7. Умение оформлять библиографические список к реферату в соответствие с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». 8. Соблюдение требований к оформлению реферата. 9. Умение кратко изложить основные положения реферата при его защите. 10. Иллюстрация защиты реферата презентацией. |
| **хорошо** | 1. Соблюдение формальных требований к реферату 2. Грамотное и полное раскрытие темы; 3. Самостоятельность в работе над рефератом (использование рефератов из сети Интернет запрещается). 4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой. 5. Умение работать с периодической литературой. 6. Не полно обобщен и сделан вывод. 7. Не точно оформлен библиографический список к реферату в соответствие с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». 8. Не полно соблюдены требования к оформлению реферата. 9. Не четко сформированы краткие основные положения реферата при его защите. 10. Иллюстрация защиты реферата презентацией |
| **удовлетворительно** | 1. Соблюдение формальных требований к реферату 2. Грамотное и полное раскрытие темы; 3. Самостоятельность в работе над рефератом (использование рефератов из сети Интернет запрещается). 4. Не полно изучены учебная, профессиональная литература. 5. Не полно изучена периодическая литература. 6. Не обобщены и не конкретизированы выводы. 7. Не точно оформлен библиографический список к реферату в соответствие с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». 8. Не соблюдены требования к оформлению реферата. 9. Не четко сформированы краткие основные положения реферата при его защите. 10. Иллюстрация защиты реферата презентацией отсутствует |
| **неудовлетворительно** | Не представил оценивания реферат по соответствующим критериям |

**Критерии и шкала оценивания (тестирование)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Число правильных ответов** |
| отлично | 90-100% правильных ответов |
| хорошо | 70-89% правильных ответов |
| удовлетворительно | 51-69% правильных ответов |
| неудовлетворительно | Менее 50% правильных ответов |

**4.2. Комплект оценочных средств для промежуточной аттестации Примерные вопросы к экзамену**

1. Роль маркетинга в банках и иных кредитных организациях.

2. Особенности и роль маркетинговых коммуникаций в банковской сфере.

3. Основные понятия и типология маркетинговой деятельности

4. Функции и организационная структура служб маркетинга в банке

5. Организация маркетингового комплекса банка.

6. Управление маркетингом в банке

7. Маркетинговые коммуникации в банковской сфере.

8. Технология продаж банковских продуктов.

9. Специфические особенности технологии продаж банковских продуктов и маркетинговых коммуникаций в банковской сфере.

10. Место и роль маркетинговых коммуникаций в банковской сфере.

11. Современные банковские продукты и услуги.

12. Продажа банковских продуктов и услуг с использованием маркетинговых технологий.

13. Управление продажами в банках.

14. Портфель банка.

15. Жизненный цикл банковских продуктов.

16. Место и роль продаж в маркетинге.

17. Покупательское поведение потребителей банковских продуктов и услуг.

18. Стратегия продаж банковских продуктов и услуг.

19. Приемы продаж банковских продуктов и услуг. Кросс-продажи.

20. Правовые и этические аспекты продаж банковских продуктов и услуг.

21. Координация работы агентов банка.

22. Маркетинговые исследования потребителя банковских продуктов.

23. Реклама как базовый инструмент продвижения банковских продуктов и услуг.

24. Целевая аудитория банковской рекламы.

25. Общая схема организации маркетинговых исследований.

26. Маркетинговые исследования целевого потребителя.

27. Маркетинговая информационная система банка.

28. Реклама: сущность, целевая аудитория, типы.

29. Разработка банковской рекламы на основе маркетинговой информации. Оценка экономической эффективности банковской рекламы.

30. Средства рекламы банковских продуктов и услуг.

31. Реклама в печатных изданиях и наружная реклама банков.

32. Специфика телевизионной и радио-рекламы банковского продукта.

33. Реклама в сети Интернет, таргетированная реклама.

34. Реклама непосредственно в банке, POS-материалы.

35. Восприятие банковской рекламы.

36. Особенности индивидуального и корпоративного восприятия рекламы.

37. BTL-мероприятия. Их сущность, место и роль в продвижении банковских продуктов.

38. Прямой маркетинг, личные продажи. Продажа и продвижение банковских продуктов посредством прямого маркетинга.

39. Сущность и преимущества прямого маркетинг

40. Директ мейл как традиционный инструмент прямого маркетинга при продвижении и продаже банковских продуктов. 41. Телемаркетинг в практике российских и западных банков.

42. Организация презентаций, конференций, круглых столов.

43. Стимулирование продаж банковских продуктов и услуг.

44. Стимулирование продаж как комплекс мероприятий по продвижению продаж банковских продуктов.

45. Программы лояльности. Сущность, особенности.

46. Программы лояльности в практике банков.

47. Промоакции: место и роль в продвижении продаж банковских продуктов.

48. Продвижение бренда банка посредством Event-маркетинга (событийного маркетинга).

49. Вирусный маркетинг.

50. Связи с общественностью. Место и роль мероприятий по PR в продвижении банковских продуктов.

51. Фирменный стиль банка.

52. Планирование PR-программ банка. Связь с прессой.

53. Элементы фирменного стиля банка.

54. Формирование отношений бренда с потребителем.

55. Интегрированные маркетинговые коммуникации (ИМК) в банке .

56. Концепция управления интегрированным маркетингом в банке.

57. ИМК в практике российских банков.

58. Social Media Marketing: сущность, особенности, практическая применимость.

59. Сущность и особенности SMM. Отличия SMM от других методов продвижения.

60. SMM в практике банков. Его место и роль в продвижении банковских продуктов и услуг.

61. Основные площадки для реализации SMM политики банка.

62. Рекламные кампании в социальных медиа и их эффективность.

63. SMM в практике российских и зарубежных банков.

64. Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) как система продвижения и продаж банковских продуктов и услуг. 65. ДБО. Его место и роль в продвижении и продажи банковских продуктов и услуг.

66. Место и роль ДБО в продаже и продвижении банковских продуктов и услуг Российский рынок ДБО.

67. Приоритетные направления развития систем ДБО.

**Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценки (экзамен)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Критерии оценки реферата/доклада** |
| **отлично** | 1. Полно раскрыто содержание вопросов билета; 2. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология; 3. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; 4. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний; 5. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов. |
| **хорошо** | 1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: 2. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; 3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора; 4. Допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора. |
| **удовлетворительно** | 1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрирован ы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала. 2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; 3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний. |
| **неудовлетворительно** | 1.Содержание материала не раскрыто. 2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе. |

Разработчик: к.э.н., доцент ГБПОУ БРИЭТ Тураева И. Л