

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Плешаков Владимир Александрович
Должность: Врио ректора
Дата подписания: 07.05.2025 09:06:34
Уникальный программный ключ:
cf3461e360a6506475208a5c93ea97a503b672

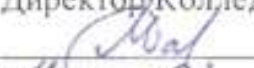
Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Алтайский государственный аграрный университет»

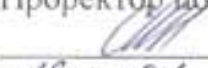
СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа АПТ

 М.А. Савин
«16» 01 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 С.И. Завалишин
«16» 01 2025 г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЦИКЛА
ОП.17 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**

по специальности 38.02.07 Банковское дело
(на базе среднего общего образования)

Барнаул 2025

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
К ООП ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СПО
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 17 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 67, с изменениями и дополнениями от 13 июля 2021 г.) и рабочей программы учебной дисциплины ОП.16 Введение в специальность.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО Алтайский ГАУ

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов образовательных достижений обучающихся по учебной дисциплине ОП.17 Введение в специальность.

Комплект контрольно-оценочных средств содержит задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения учебной дисциплины ОП.17 Введение в специальность обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
У1- эффективно взаимодействовать с другими людьми в процессе совместной профессиональной деятельности	Демонстрация умения эффективно взаимодействовать с другими людьми в процессе совместной профессиональной деятельности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У2- работать в команде и коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Демонстрация умения работать в команде и коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У3- осуществлять информационный поиск, обрабатывать и предоставлять полученную информацию в соответствии с запросом потребителя	Демонстрация умения осуществлять информационный поиск, обрабатывать и предоставлять полученную информацию в соответствии с запросом потребителя	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У4 - использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация умения использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У5 - выявлять проблемы социально-профессиональных ситуаций, планировать и	Демонстрация умения выявлять проблемы социально-профессиональных	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях,

организовывать деятельность по их решению, анализировать результаты собственной деятельности и при необходимости вносить в неё коррективы	ситуаций, планировать и организовывать деятельность по их решению, анализировать результаты собственной деятельности и при необходимости вносить в неё коррективы	дифференцированный зачет
У6 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи	Демонстрация умения распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У7 - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	Демонстрация умения выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У8 - составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Демонстрация умения составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У9 - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Демонстрация умения определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет

	поиска	
У10- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Демонстрация умения организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У11- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач, использовать современное программное обеспечение	Демонстрация умения применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач, использовать современное программное обеспечение	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У12- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Демонстрация умения понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У13- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности	У13- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
З1 - общую характеристику специальности; - историю возникновения профессии	Демонстрация знания общую характеристику специальности; - историю возникновения профессии	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение, дифференцированный зачет
З2 - требования к уровню подготовки специалиста в соответствии с	Демонстрация знания требования к уровню подготовки специалиста в	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения

Федеральными государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности	соответствии с Федеральными государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности	заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
33 - организацию и обеспечение образовательного процесса; - формы и методы самостоятельной работы; - основы информационной культуры обучающегося	Демонстрация знания организацию и обеспечение образовательного процесса; - формы и методы самостоятельной работы; - основы информационной культуры обучающегося	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
34 - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	Демонстрация знания актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
35 - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Демонстрация знания алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
36 - методологические основы организации и ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях; краткая характеристика основных элементов учетной политики кредитной организации	Демонстрация знания методологические основы организации и ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях; краткая характеристика основных элементов учетной политики кредитной организации	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
37 - номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат	Демонстрация знания номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет

оформления результатов поиска информации; задачи и требования к ведению бухгалтерского учета в кредитных организациях	оформления результатов поиска информации; задачи и требования к ведению бухгалтерского учета в кредитных организациях	
38 - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; функции подразделений бухгалтерской службы в кредитных организациях	Демонстрация знания психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; функции подразделений бухгалтерской службы в кредитных организациях	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
39 - современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Демонстрация знания современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
310 - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Демонстрация знания правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
311 - основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации	Демонстрация знания основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной	Готовность выбирать способы решения задач профессиональной	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе

деятельности применительно к различным контекстам	деятельности применительно к различным контекстам	освоения учебной дисциплины
ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу. Передача информации, идей и опыта членам команды. Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе. Формирование понимания членами команды личной и коллективной ответственности. Регулярное представление обратной связи членам команды. Демонстрация навыков эффективного общения.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины
ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов	Готовность осуществлять сопровождение выданных кредитов	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины

1.3. Материалы для оценки компетенций

Задания открытого типа

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

1. Перечень мероприятий, с целью повышения эффективности работы сотрудника и его профессиональный рост – это _____.

Ответ: _____

2. Формирование и развитие качеств личности, которые необходимы ему не только для адаптации в обществе, но и его обособлении – это _____.

Ответ: _____

3. В начале года $\frac{5}{6}$ некоторой суммы денег вложили в банк А, а то, что осталось – в банк Б. Если вклад находится в банке с начала года, то к концу года он возрастает на определённый процент, величина которого зависит от

банка. Известно, что к концу первого года сумма вкладов стала равна 670 у. е., к концу следующего – 749 у. е. Если первоначально $\frac{5}{6}$ суммы было бы вложено в банк Б, а оставшуюся вложили бы в банк А, то по истечении одного года сумма выросла бы до 710 у. е. Определите сумму вкладов по истечении второго года в этом случае.

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом в рублях

Ответ: _____

4. Максим хочет взять в банке кредит 1,5 миллиона рублей. Погашение кредита происходит раз в год равными платежами (кроме, может быть, последней) после начисления процентов. Процентная ставка- 10% годовых. На какое минимальное количество лет может Максим взять кредит, чтобы ежегодные выплаты были не более 350 тысяч рублей?

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом

Ответ: _____

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

1. Место профессиональной поддержки сотрудников в карьерном развитии внутри конкретной компании с учетом специфики, возможностей и потребностей компании с целью максимально эффективного закрытия внутренних вакансий – это _____.

Ответ: _____

2. Коллективный орган управления в акционерных обществах и обществах с ограниченной ответственностью, который избирается общим собранием акционеров и действует в их интереса – это _____.

Ответ: _____

3. Банк под определенный процент принял некоторую сумму. Через год четверть накопленной суммы была снята со счета. Банк увеличил процент годовых на 40 процентных пунктов (то есть увеличил ставку $a\%$ до $(a + 40)\%$). К концу следующего года накопленная сумма в 1,44 раза превысила первоначальный вклад. Каков процент новых годовых?

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом

Ответ: _____

4. 31 декабря текущего года Валерий взял в банке 1000000 рублей в кредит. Схема выплаты кредита следующая. 31 декабря каждого следующего года банк начисляет проценты переводит в банк очередной транш. Валерий выплатил кредит за два транша, то есть за два года. В первый раз Валерий перевел в банк 660000 рублей, во второй раз – 484000 рублей. Под какой процент банк выдал кредит Валерию?

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом

Ответ: _____

ПК 2.3 Осуществлять сопровождение выданных кредитов

1. Срок, в течение которого в случаях и порядке, которые установлены настоящим Федеральным законом, по требованию заемщика действуют измененные условия договора потребительского кредита (займа) или кредитного договора, договора займа, которые заключены с заемщиком - физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности – это _____.

Ответ: _____

2. Максимальная сумма денежных средств, предоставляемая кредитором заемщику, или максимальный размер единовременной задолженности заемщика перед кредитором в рамках договора потребительского кредита (займа), по условиям которого допускается частичное использование заемщиком потребительского кредита (займа) – это _____.

Ответ: _____

3. Плата, вносимая заемщиком кредитору за пользование кредитом – это _____.

Ответ: _____

4. Долгосрочный банковский кредит на покупку недвижимости (квартиры, дома, апартаментов) или строительство дома – это _____.

Ответ: _____

5. Антон взял кредит в банке на срок 6 месяцев. В конце каждого месяца общая сумма оставшегося долга увеличивается на одно и то же число процентов (месячную процентную ставку), а затем уменьшается на сумму, уплаченную Антоном. Суммы, выплачиваемые в конце каждого месяца, подбираются так, чтобы в результате сумма долга каждый месяц уменьшалась равномерно, то есть на одну и ту же величину. Общая сумма выплат превысила сумму кредита на 63%. Найдите месячную процентную ставку.

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом

Ответ: _____

6. Жанна взяла в банке в кредит 1,2 млн рублей на срок 24 месяца. По договору Жанна должна вносить в банк часть денег в конце каждого месяца. Каждый месяц общая сумма долга возрастает на 2%, а затем уменьшается на сумму, уплаченную Жанной банку в конце месяца. Суммы, выплачиваемые Жанной, подбираются так, чтобы сумма долга уменьшалась равномерно, то есть на одну и ту же величину каждый месяц. Какую сумму Жанна выплатит банку в

течение первого года кредитования?

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом в рублях

Ответ: _____

7. 1 марта текущего года Аркадий взял в банке кредит под 10% годовых. Схема выплаты кредита следующая: 1 марта каждого следующего года банк начисляет проценты на оставшуюся сумму долга (то есть увеличивает долг на 10%), затем Аркадий переводит в банк платеж. Весь долг Аркадий выплатил за 3 платежа, причем второй платеж оказался в два раза больше первого, а третий – в три раза больше первого. Сколько рублей взял в кредит Аркадий, если за три года он выплатил банку 2 395 800 рублей?

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом в рублях

Ответ: _____

8. Фермер получил кредит в банке под определенный процент годовых. Через год фермер в счет погашения кредита вернул в банк от всей суммы, которую он должен банку к этому времени, а еще через год в счет полного погашения кредита он внес в банк сумму, на 21% превышающую величину полученного кредита. Каков процент годовых по кредиту в данном банке?

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом

Ответ: _____

Задания закрытого типа

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

1. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между понятием и его определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ПОНЯТИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1. полноценные деньги	а. платёжные средства и средства обращения, возникающие на основе коммерческого и банковского кредита
2. бумажные деньги	б. деньги, реальная стоимость которых равна номинальной
3. кредитные деньги	в. виртуальная валюта, эквивалентная обычным наличным или безналичным средствам и не требующая открытия банковского счёта
4. электронные деньги	г. выпускаемые государством денежные знаки стоимости, имеющие официальный принудительный номинал и унифицированную

	форму
--	-------

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

2. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между понятием элементов образования и их определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.
(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ПОНЯТИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1. знания	а. способы освоения определенной деятельности, например, пересказывать прочитанный текст, сравнивать содержание литературы из различных источников, оперировать историческими датами и пр.;
2. умения	б. усвоенный субъектом определенный набор знаний, умений и навыков, с помощью которого происходит формирование предметной полноты и осмысленности деятельности лица;
3. навыки	в. систематизированный результат познавательной деятельности, содержащий информацию о должном будущем человека;
4. опыт деятельности	г. доведенный до автоматизма стандартизированный алгоритм действий, например, навык работы с ПК, делопроизводства, деловой переписки, консультирование, планирование и пр.;

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

3. Укажите правильную последовательность действий при приеме на работу
а). ознакомление сотрудника с локально-нормативными актами
б). оформление приказа о трудоустройстве
в). прием заявления
г). заключение трудового договора

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

4. Укажите правильную последовательность уровней в системе профессионального образования:

- а). высшее образование — специалитет, магистратура;
- б). высшее образование — подготовка кадров высшей квалификации
- в). высшее образование — бакалавриат

г). среднее профессиональное образование

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

ОК 04 ОК. 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

1. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между понятием и его определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ПОНЯТИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1. главный бухгалтер	а. высший руководитель организации, который несёт ответственность за её функционирование и развитие
2. директор	б. специалист, который занимается анализом, планированием, управлением и контролем финансовых ресурсов организации, предприятия или частного лица
3. финансист	в. специалист, в обязанности которого входит контроль за соблюдением налогового законодательства со стороны физических и юридических лиц
4. налоговый инспектор	г. руководитель и директор бухгалтерского отдела или службы, он занимается организацией, планированием, контролем и координацией бухгалтерского учета, налогообложения, аудита и анализа бизнес-деятельности фирмы

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

2. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между преимуществами и недостатками профессии банкир: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ХАРАКТЕРНЫЕ ЧЕРТЫ	ПРИЗНАК
1. Быстрый карьерный взлет	а. преимущество
2. Стабильность. Коммерческие банки всегда будут востребованы	
3. Высокая степень ответственности, которая присутствует всегда	
4. Нет никакого права на ошибку	б. недостаток

5. Конкурентная оплата труда	
6. Рабочий график не нормирован	

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

3. Укажите правильную последовательность действий при взаимодействии с клиентом

- а). определение потребностей и целей обращения
- б). обработка возражений
- в). установление контакта с клиентом
- г). презентация товара или услуги
- д). завершение (закрытие) сделки

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

4. Укажите правильную последовательность в создания кредитных институтов в России

- а). Народный банк
- б). Дворянский банк
- в). Монетная контора
- г). Государственный заемный банк

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

ПК 2.3 Осуществлять сопровождение выданных кредитов

1. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между понятием и его определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ПОНЯТИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1. риск	а. осуществление банком постоянного контроля за выполнением условий кредитного договора
2. кредитный мониторинг	б. кредитный продукт, по которому имеются существенные нарушения сроков исполнения обязательств, утрата обеспечения
3. доходы банка	в. вероятность экономических потерь, возникающих при наступлении неблагоприятных событий, часто носящих случайный характер
4. проблемный кредит	г. денежные поступления от банковской деятельности

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

2. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между видами кредита и его сроками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.
(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ВИДЫ КРЕДИТА	СРОКИ КРЕДИТА
1. среднесрочный	а. более 3 лет
2. долгосрочный	б. до 1 года
3. краткосрочный	в. от 1 года до 3 лет

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

3. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между видом обеспечения кредита и его условиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.
(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ПОНЯТИЕ	УСЛОВИЯ
1. доверительная ссуда	а. реальным выражением которых служит юридически оформленное обязательство со стороны гаранта возместить фактически нанесенный банку ущерб при нарушении непосредственным заемщиком условий кредитного договора.
2. обеспеченная ссуда	б. единственной формой обеспечения возврата которых является непосредственно кредитный договор.
3. ссуда под финансовые гарантии третьих лиц	в. в роли обеспечения может выступить любое имущество, принадлежащее заемщику собственности.

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

4. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между принципом кредитования и его характеристикой: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.
(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ПРИНЦИП	ХАРАКТЕРИСТИКА
1. возвратность	а. наличие гарантий погашения кредита
2. срочность	б. погашение суммы кредита заемщиком перед кредитором
3. обеспеченность	в. вознаграждение за право пользование кредитом, а также затраты по его обслуживанию
4. платность	г. определение объектов кредита
5. целевой характер	д. возвратность кредита должна осуществляться в течении оговоренного срока

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

5. Укажите правильную последовательность действий процесса кредитования

- а). оформление кредита
- б). подача заявки на кредит
- в). погашение кредита
- г). рассмотрение заявки

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

6. Укажите правильную последовательность действий кредитного агента при выдаче кредита физическому лицу

- а). оформление пакета документов
- б). выдача денежных средств
- в). изучение заявки клиента
- г). изучение платежеспособности клиента

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

7. Укажите правильную последовательность действий банка при непогашении кредита физическим лицом

- а). обращение в суд
- б). звонки, письма, электронные сообщения
- в). выезд к должнику, приглашение в офис

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

8. Укажите правильную последовательность очередности платежа по кредиту

- а). иные платежи

- б). проценты за текущий период платежей
- в). задолженность по процентам
- г). сумма основного долга
- д). задолженность по основному долгу
- е). неустойка

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

2. Задания для оценки образовательных достижений дисциплины

2.1. Текущая аттестация.

2.1.1. Теоретические задания для устного опроса.

1. Задачи учебной дисциплины «Введение в специальность» в условиях многообразия и равноправия различных форм собственности.
2. Экономические потребности общества. Свободные и экономические блага общества.
3. Важнейшие экономические ресурсы: труд, земля, капитал, предпринимательство.
4. Ограниченность экономических ресурсов – главная проблема экономики.
5. Возникновение и развитие банковского дела в России
6. Банковская деятельность и ее сущность.
8. Организационно-правовая и национальная особенность ЦБ РФ.
9. Основные функции Банка России: эмиссионная, денежно-кредитное регулирование.
10. Организация системы платежей и расчетов.
11. Банковское регулирование и надзор, валютное регулирование и валютный контроль,
12. Валютно-обменные операции. Валютный курс.
13. Понятие коммерческого банка.
14. Этапы государственного регулирования экономики.
15. Субъекты и объекты государственного регулирования экономики.
16. Функции государственного регулирования экономики.
17. Понятие собственности. Собственность как основа социально-экономических отношений.
18. Собственность как экономическая категория в современном понимании.
19. Формы собственности: государственная, муниципальная, частная.
20. Конкуренция. Совершенная конкуренция.
21. Условия совершенной конкуренции.
22. Монополия. Монополистическая конкуренция.
23. Олигополия.
24. Антимонопольная политика государства.
25. Клиентоориентированность – понятие, цели и задачи. Важные элементы клиентоориентированности.
26. Способы внедрения клиентоориентированности в банковской сфере и контроль за качеством клиентского обслуживания.

27. Влияние качества клиентского обслуживания на бизнес банка
28. Способы и порядок предоставления и погашения различных видов кредитов.
29. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности).
30. Составляющие успешного банковского бренда.
31. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Продуктовые бренды.

Критерии оценки:

- оценка 5 «отлично» выставляется студенту, если: ответ на вопрос полон; в ответе продемонстрировано уверенное знание явлений и процессов, к которым относится терминология; студент может привести примеры, доказывающие правильность его ответа.

- оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, если: в ответе на вопрос упущены отдельные значимые моменты; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, но может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется студенту, если: в ответе на вопрос имеются существенные упущения; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не использует специальной терминологии в ответе, но понимает значение основных терминов; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется студенту, если: студент не может (отказывается) ответить на вопрос; в ответе продемонстрировано непонимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не понимает специальной терминологии; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

2.1.2. Тестовые задания

Тест 1.

Выберите один правильный ответ

1. Какая из приведенных характеристик отражает сущность банковской деятельности?
 - а) посредничество в кредите
 - б) создание кредитных средств обращения
 - в) проведение расчетов
 - г) аккумуляция денежных средств с целью их превращения в ссудный капитал, приносящий процент
2. Какие виды операций имеют право выполнять небанковские кредитные

организации?

- а) эмиссия денег;
- б) расчетно-кассовые операции;
- в) привлечение денежных средств во вклады
- г) отдельные банковские операции, допустимое сочетание которых установлено ЦБ РФ.

3. Кредитная система РФ включает в себя

- а) Центральный банк, коммерческие банки, небанковские кредитные учреждения, осуществляющие отдельные банковские операции
- б) банки и местные бюджеты
- в) банки, местные бюджеты и внебюджетные фонды
- г) все финансовые институты, осуществляющие кредитование

4. Основой законодательного регулирования банковской деятельности в РФ являются

- а) закрепление двухуровневой банковской системы с разграничением функций каждого уровня
- б) установление компетенции Центрального банка и коммерческих банков и их роли в организации и ведении банковского дела
- в) определение валютного и пруденциального регулирования банковской деятельности
- г) закрепление двухуровневой банковской системы и определение валютного и пруденциального регулирования

5. Основная цель деятельности КБ как коммерческой организации

- а) аккумулировать свободные денежные средства и осуществлять целевое их размещение, не взирая на конечные финансовые результаты
- б) оказывать любые банковские услуги клиентам на платной основе
- в) любым путем достигать наивысшей прибыльности
- г) посредством рационального привлечения свободных денежных средств и эффективного их размещения достигать максимальной прибыльности

6. Возникновение центральных банков государств явилось результатом

- а) решения банковских сообществ конкретной страны
- б) инициативы правительств (руководства государств)
- в) объективных условий развития экономики
- г) состояния и развития банковского дела в конкретном государстве

7. Необходимость особого лицензирования банковских операций и регистрации коммерческого банка в Центральном банке вызвана

- а) повышенным риском банковских операций
- б) специфической деятельностью КБ
- в) необходимостью ограничения деятельности КБ
- г) контролем со стороны Центробанка за деятельностью КБ

8. Каким образом банки воздействуют на денежный оборот?

- а) принимают деньги во вклады
- б) проводят эмиссию денег
- в) выдают кредиты
- г) все вышеперечисленное верно

9. К какой группе методов организации банковской деятельности относится установление Банком России нормативов банковских рисков?

- а) административные
- б) экономические
- в) надзорные
- г) юридические

10. Российским банкам запрещается

- а) заниматься страховой и торговой деятельностью
- б) выдавать поручительства за третьих лиц
- в) осуществлять доверительное управление
- г) осуществлять лизинговые операции

11. Вклады до востребования могут быть изъяты вкладчиками:

- а) в любое время по требованию
- б) по истечении срока
- в) по заявлению
- г) по заявлению и предварительному согласованию с банком

12. Какая из банковских операций является наиболее рискованной:

- а) межбанковское кредитование
- б) долгосрочный кредит
- в) покупка государственных ценных бумаг
- г) долгосрочный кредит, гарантированный государством

13. Коммерческий банк открыл депозит для клиента-физического лица в сумме 60 000 руб., процентная ставка-5,5% годовых, дата открытия 10.01.2020, дата закрытия 10.03.2020. Определите сумму начисленных процентов

- а) 540,98
- б) 542,47
- в) 550,00
- г) 560,00

14. При выполнении расчетных операций КБ является

- а) контролером за полным и своевременным выполнением клиентами своих обязательств по всем платежам
- б) исполнителем операций по списанию средств со счетов клиентов и зачислению средств на их счета
- в) посредником в платежах, осуществляя расчеты по поручению клиентов

г) посредником в платежах, осуществляя расчеты по своему усмотрению

15. Какие из указанных критериев следует учитывать при сегментации рынка услуг физическим лицам

- а) отраслевой, демографический, организационно-правовой
- б) демографический и уровень доходов
- в) демографический, организационно-правовой и уровень доходов
- г) демографический, гендерный и отраслевой

16. Определите наиболее ликвидные активы

- а) долговые обязательства Российской Федерации
- б) обязательные резервы кредитных организаций, перечисленные в Банк России
- в) денежные средства в банкоматах
- г) касса кредитных организаций

17. Какой метод снижения рисков может быть применен при управлении кредитным портфелем банка

- а) диверсификация кредитного портфеля
- б) страхование
- в) оценка кредитоспособности заемщиков
- г) все вышеперечисленное верно

18. Основным методом защиты интересов и прав клиентов банка является

- а) смена руководства коммерческого банка, допустившего серьезные недостатки в работе банка
- б) строгое соблюдение коммерческим банком условий заключаемых с клиентами договоров по отдельным банковским операциям
- в) создание и депонирование в Центральном банке обязательных резервов коммерческих банков по видам операций, срокам и объемам привлеченных от клиентов денежных средств
- г) постоянное совершенствование форм, методов и техники банковского обслуживания клиентов

19. Вклады физических лиц могут привлекаться банками, которые:

- а) имеют специальную лицензию Банка России
- б) проработали на рынке не менее трех лет
- в) имеют более трех филиалов
- г) имеют более трех тысяч клиентов

20. Недепозитные источники привлечения банковских ресурсов — это:

- а) межбанковские кредиты и кредиты, полученные от Банка России.
- б) вклады населения.
- в) средства на расчётных счетах клиентов
- г) средства на текущих счетах клиентов

Тест № 2.

Выберите один правильный ответ

1. Какие кредитно-финансовые институты входят в банковскую систему

- а) коммерческие банки;
- б) центральный банк страны и коммерческие банки;
- в) все кредитные и кредитно-финансовые институты страны;
- г) банки и небанковские институты, выполняющие отдельные банковские операции

2. К какой группе банков относятся Центральные банки государств?

- а) банки, являющиеся акционерными обществами;
- б) частные кредитные институты;
- в) государственные кредитно-финансовые институты;
- г) частные кредитные институты

3. Основопологающее банковское законодательство РФ включает положения

- а) Конституции, Федеральных законов "О Центральном банке России", "О банках и банковской деятельности", "О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций"
- б) Положения, инструкции и другие нормативные акты Центрального банка
- в) Указы Президента РФ, постановления правительства и нормативные акты Центрального банка
- г) Федеральных законов "О Центральном банке", "О банках и банковской деятельности"

4. Что называется учетной ставкой процента?

- а) разница между ценой товара, проданного в одном городе, и ценой этого товара в другом городе
- б) ставка процента, установленная банками по кредитам для своих лучших клиентов
- в) ставка процента, установленная центральным банком, для банков, которые занимают средства у Центрального банка
- г) ставка процента по облигациям Казначейства

5. Выделите основные инструменты денежно-кредитной политики:

- а) процентные ставки по операциям ЦБ РФ
- б) нормативы обязательных резервов
- в) валютные интервенции
- г) все вышеперечисленное верно

6. Центральный банк РФ подотчетен:

- а) Министерству финансов Российской Федерации
- б) Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации
- в) Правительству Российской Федерации
- г) Президенту Российской Федерации

7. Коммерческие банки не имеют право

- а) проводить лизинговые операции
- б) заниматься факторинговой деятельностью
- в) осуществлять эмиссию ценных бумаг
- г) осуществлять эмиссию наличных денег

8. Сводный итоговый документ, отражающий обобщающие статьи активных и пассивных операций на определенную дату – это:

- а) операционный отчет банка
- б) финансовый план
- в) баланс банка
- г) бюджет банка

9. Лизинговая операция банка является

- а) пассивной операцией
- б) активной операцией
- в) активно-пассивной операцией
- г) не является банковской операцией

10. К собственному капиталу банка не относят

- а) уставный капитал
- б) средства, полученные от выпуска собственных векселей
- в) прибыль
- г) резервный фонд

11. Продажа банком ценных бумаг является

- а) пассивной операцией
- б) активной операцией
- в) активно-пассивной операцией
- г) не является банковской операцией

12. Коммерческий банк открыл депозит для клиента-физического лица в сумме 90 000 руб., процентная ставка-5,5% годовых, дата открытия 10.01.2020, дата закрытия 10.03.2020. Определите сумму начисленных процентов

- а) 811,48
- б) 813,70
- в) 825,00
- г) 830,00

13. С какой целью банк проводит анкетирование своих клиентов

- а) увеличение прибыли банка
- б) улучшение организации продаж банковских продуктов и услуг
- в) определение в удовлетворенности процентной ставкой
- г) все вышеперечисленное верно

14. Сущность какого вида риска определяется как вероятность того, что снижение стоимости акций банка, вызванное выдачей невозвратных кредитов или массовым изъятием средств вкладчиков, будет иметь долгосрочный характер

- а) риск ликвидности
- б) кредитный риск
- в) риск недополучения прибыли
- г) риск неплатежеспособности

15. Сущность какого вида риска определяется как вероятность того, что стоимость части активов банка, вложенных в ссуды, уменьшится или сведется к «нулю»

- а) кредитного
- б) процентного
- в) рыночного
- г) недополучения прибыли

16. Чистая процентная маржа – это

- а) разница между процентными и непроцентными доходами
- б) чистый процентный доход, деленный на сумму доходных активов
- в) процентные доходы за вычетом отчислений в резервы на покрытие сомнительной задолженности
- г) разница между процентными доходами и расходами

17. Кредитный скоринг – это

- а) метод анализа устойчивости банка с помощью уравнения регрессии
- б) определение кредитоспособности методом начисления очков
- в) способ ускоренного списания амортизации
- г) быстрая (до трех дней) обработка заявок на получение ссуды

18. Депозит – это:

- а) денежные средства физических лиц
- б) денежные средства юридических лиц
- в) сберегательные сертификаты, векселя и облигации
- г) вклады юридических и физических лиц

19. К депозитным источникам формирования ресурсов банка относятся:

- а) выпуск сберегательных сертификатов
- б) денежные средства, размещенные в банке на неустановленный срок
- в) выпуск векселей банка
- г) привлеченные кредиты

20. В зависимости от целевых потребностей заемщика кредит может быть

- а) ипотечным
- б) онкольным

- г) обеспеченным
- д) компенсационным

Тест № 3.

Выберите один правильный ответ

1. Какое из определений наиболее точно характеризует коммерческий банк?
 - а) банк, выполняющий все виды кредитных, расчетных и финансовых операций;
 - б) это банк, выполняющий те виды кредитных, расчетных и финансовых операций, которые разрешены лицензией;
 - в) кредитная организация, формирующая свои ресурсы путем привлечения средств на депозиты и работающая на принципах банковской маржи;
 - г) кредитная организация, которая имеет право осуществлять привлечение средств во вклады, размещение этих средств на принципах срочности, возвратности и платности, открытие и ведение банковских счетов юридических и физических лиц.

2. Банковская система Российской Федерации включает в себя
 - а) Банк России, кредитные организации и представительства иностранных банков
 - б) Банк России и кредитные организации
 - в) кредитные организации и представительства иностранных банков
 - г) Министерство финансов РФ, Банк России и кредитные организации

3. Цели деятельности Банка России
 - а) получение прибыли
 - б) финансирование Правительства РФ
 - в) развитие и укрепление банковской системы
 - г) верно все вышеизложенное

4. Укажите сущностную характеристику банковской системы России
 - а) большое число коммерческих банков;
 - б) двухуровневая банковская система;
 - в) нестабильность системы в целом, слабая надежность большинства банков;
 - г) взаимодействие банков с клиентами на принципах срочности, возвратности и платности

5. Укажите функции, выполняемые Банком России:
 - а) предоставление кредита другим банкам;
 - б) эмиссия денежных знаков;
 - в) покупка-продажа государственных ценных бумаг;
 - г) все вышеперечисленное верно.

6. Укажите операции, выполняемые Банком России
 - а) организация системы рефинансирования;

- б) ломбардное кредитование;
- в) разработка и проведение единой государственной денежно-кредитной политики
- г) все вышеперечисленное верно

7. Имеет ли право Банк России устанавливать процентные ставки?

- а) да
- б) нет
- в) только по операциям Банка России
- г) только по операциям коммерческих банков

8. Укажите основные цели денежно-кредитной политики

- а) валютное регулирование
- б) снижение темпов инфляции
- в) установление нормативов банков
- г) проведение комплекса мер государственного воздействия, приемов и инструментов, направленных на повышение эффективности государственного управления в сфере денежного обращения

9. Каким образом влияет увеличение размера резервных требований Банка России на денежную массу?

- а) увеличивает в долгосрочной перспективе
- б) уменьшает
- в) не влияет
- г) увеличивает в краткосрочной перспективе

10. Что является конкретным результатом банковской деятельности?

- а) организация денежно-кредитного процесса
- б) создание кредитных средств обращения
- в) создание банковского продукта
- г) управление денежными потоками организаций

11. Укажите вид рынка, на котором осуществляются все операции кредитнофинансовых учреждений

- а) рынок денег
- б) рынок ценных бумаг
- в) финансовый рынок
- г) рынок капиталов

12. Коммерческий банк открыл депозит для клиента-физического лица в сумме 50 000 руб., процентная ставка-5,0% годовых, дата открытия 10.01.2020, дата закрытия 10.03.2020. Определите сумму начисленных процентов

- а) 410,96
- б) 409,84
- в) 416,67

г) 420,00

13. Выделите элементы процентных доходов банка

а) доходы по кредитам, предоставленным клиентам банка

б) доходы по ведению валютных счетов

в) дивиденды по акциям

г) проценты, уплаченные по депозитам клиентов

14. Валютное хеджирование — это сделка, целью которой является

а) страхование валютного риска

Критерии оценки:

Критерии оценки		
Результативность (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	отметка	вербальный аналог
Выполнено 86-100% заданий	5	отлично
Выполнено 70-85% заданий	4	хорошо
Выполнено 51-69% заданий	3	удовлетворительно
Выполнено менее 50% заданий	2	неудовлетворительно

2.1.3. Перечень тем рефератов и докладов:

1. Сущность и функции денег в прошлом и настоящем.

2. Денежная политика российских властей на современном этапе: сущность и основные инструменты.

3. Денежное обращение, его виды и регулирование.

4. Денежная реформа и реформа остальной экономики.

5. Особенности организации банковского дела в СССР.

6. Особенности становления и функционирования банковских систем разных стран (вариант: конкретной зарубежной страны).

7. Банки и небанковские кредитные организации: общее и особенное.

8. Банковская система, ее элементы, уровни организации и принципы функционирования.

9. Центральный банк государства: функции и условия их эффективного выполнения.

10. Законодательное обеспечение развития банковского дела в России: состояние, проблемы, пути совершенствования.

11. Классификации видов коммерческих банков.

12. Классификация банковских операций.

13. Как организовать банк в современных условиях?

Критерии оценки:

- оценка 5 «отлично» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему тему реферата, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему

на дополнительные вопросы при его защите. Если тема реферата имеет практическое значение, студент должен ответить его с точки специалиста.

- *оценка 4 «хорошо»* выставляется студенту, твердо усвоившему материал, грамотно и по существу отвечающему на дополнительные вопросы при его защите и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения).

- *оценка 3 «удовлетворительно»* выставляется студенту, который показывает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на дополнительные вопросы при его защите с помощью или поправками.

- *оценка 2 «неудовлетворительно»* выставляется студенту, который не знает значительной части излагаемого материала. Не отвечает (или отвечает неверно) на дополнительные вопросы.

3. Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Задачи учебной дисциплины «Введение в специальность» в условиях многообразия и равноправия различных форм собственности.
2. Экономические потребности общества. Свободные и экономические блага общества.
3. Важнейшие экономические ресурсы: труд, земля, капитал, предпринимательство.
4. Ограниченность экономических ресурсов – главная проблема экономики.
5. Возникновение и развитие банковского дела в России
6. Банковская деятельность и ее сущность.
8. Организационно-правовая и национальная особенность ЦБ РФ.
9. Основные функции Банка России: эмиссионная, денежно-кредитное регулирование.
10. Организация системы платежей и расчетов.
11. Банковское регулирование и надзор, валютное регулирование и валютный контроль,
12. Валютно-обменные операции. Валютный курс.
13. Понятие коммерческого банка.
14. Этапы государственного регулирования экономики.
15. Субъекты и объекты государственного регулирования экономики.
16. Функции государственного регулирования экономики.
17. Понятие собственности. Собственность как основа социально-экономических отношений.
18. Собственность как экономическая категория в современном понимании.
19. Формы собственности: государственная, муниципальная, частная.
20. Конкуренция. Совершенная конкуренция.
21. Условия совершенной конкуренции.
22. Монополия. Монополистическая конкуренция.

23. Олигополия.
24. Антимонопольная политика государства.
25. Клиентоориентированность – понятие, цели и задачи. Важные элементы клиентоориентированности.
26. Способы внедрения клиентоориентированности в банковской сфере и контроль за качеством клиентского обслуживания.
27. Влияние качества клиентского обслуживания на бизнес банка
28. Способы и порядок предоставления и погашения различных видов кредитов.
29. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности).
30. Составляющие успешного банковского бренда.
31. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Продуктовые бренды.

Критерии оценки:

- оценка 5 «отлично» - студент, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, в ответе увязывается теория с практикой, он показывает знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает решение задачи.
- оценка 4 «хорошо» - студент, твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач.
- оценка 3 «удовлетворительно» - студент знает только основной материал, но не усвоил его деталей, допускает в ответе неточности, недостаточно правильно формулирует основные законы и правила, затрудняется в выполнении практических задач.
- оценка 2 «неудовлетворительно» - студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с затруднениями выполняет практические задания.