

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ  
ДЛЯ СЕРВИСНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ»**

Направление подготовки  
43.03.01 Сервис  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Экономика предприятий сервиса

Форма обучения  
очная

Гатчина  
2018

Рабочая программа по дисциплине «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 –Сервис направленность (профиль) образовательной программы – Экономика предприятий сервиса

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчики: д.э.н.,  
доц., проф. кафедры  
финансов и кредита

Кроливецкая В.Э.

ст. преп. кафедры  
финансов и кредита

Солдатенкова И.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры финансов и кредита  
«27» августа 2018г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой / Кроливецкая В.Э.

Руководитель ОП / Селиванова Л.А.

## **Содержание**

1. Пояснительная записка .....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций».....	9
7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	10
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	10
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	12
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы....	16
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.....	17
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	18
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	19
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	20
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	23
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	23

## **1. Пояснительная записка**

Курс «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль – Экономика предприятий сервиса.

В рамках данной дисциплины изучаются актуальные вопросы создания и реализации современной модели организации банковского бизнеса, основанной на исследовании потребностей рынка и экономической целесообразности предлагаемых банковских продуктов физическим и юридическим лицам (в том числе предприятиям сервиса) с учетом их конкурентоспособности и эффективности продажи. Рассматриваются методические основы формирования и реализации продуктовой и маркетинговой стратегии коммерческого банка, отвечающей требованиям нового мирового технологического уклада, основным глобальным трендом которого является: создание продуктов и услуг (в том числе банковских), ориентированных на конечного потребителя, определяющего их конкретные индивидуальные характеристики и свойства на стадии формирования заказа. Изучаются практические вопросы успеха продвижения банковских продуктов на рынке.

Целью освоения дисциплины «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций» является получение студентами необходимого системного представление о современной модели организации банковского бизнеса, основанной на конкурентных преимуществах банковских продуктов и механизме их успешного продвижения на рынке.

Задачи дисциплины:

- изучение основных закономерностей и тенденций развития современной банковской конкуренции;
- анализ рынка банковских продуктов и услуг;
- изучение основных концепций, отражающие специфику создания банковских продуктов и услуг;
- освоение практических навыков проектирования (модернизации) банковских продуктов, в том числе для предприятий сервиса;
- анализ основных методов и инструментов, применяемых банками в процессе продвижения продуктов и услуг на рынке;
- рассмотрение современных моделей взаимоотношений кредитных организаций с клиентами - потребителями банковских продуктов и услуг;
- исследование современных маркетинговых концепций, используемых на рынке банковских продуктов и услуг;
- освоение методов стратегического маркетингового планирования в коммерческом банке;

- изучение процесса формирования и реализации продуктовой, ценовой, сбытовой и коммуникативной политики коммерческого банка;
- освоение инновационных маркетинговых технологий, используемых в банковской сфере.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Дисциплина Б1.В.07 «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций» участвует в формировании следующей компетенции:

<b>ДПК-3</b> – Владение навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и конкурентной среды отрасли, в том числе для формирования клиентских отношений в сфере банковских и страховых услуг	<p><b>Знать:</b></p> <p>содержание и особенности банковских услуг и продуктов для сервисных предприятий;</p> <p>процесс создания (проектирования) банковского продукта и услуг;</p> <p>основные концепции продвижения банковских продуктов на рынке;</p> <p>современной модели взаимоотношений с клиентами -потребителями банковских продуктов и услуг;</p> <p>основные формы банковской конкуренции в борьбе за клиентов;</p> <p>модели кооперации с другими участниками финансового рынка при сбыте продуктов и услуг клиентам банка.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>организовывать процесс создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка;</p> <p>создавать условия для формирования положительного имиджа банковских продуктов в глазах клиентов;</p> <p>формировать продуктовую линейку и портфель банковских продуктов и услуг с учетом запросов клиентов;</p> <p>эффективно использовать существующие и создавать новые каналы продвижения банковских продуктов;</p> <p>формировать программы повышения лояльности клиентов;</p>
--	---

	<p>оценивать эффективность используемых методов взаимоотношений с клиентами банка.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>методами создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка;</li> <li>способами продвижения банковских продуктов и услуг на финансовом рынке;</li> <li>инструментами и методами взаимодействия с потенциальными потребителями банковских услуг и продуктов;</li> <li>подходами к выбору каналов реализации продуктов и построению сбытовой сети банка;</li> <li>навыками использования современных методов и технологий привлечения и удержания потребителей банковской продукции для формирования клиентской лояльности;</li> <li>технологиями формирования партнерских отношений с клиентами банка.</li> </ul>
--	---

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.07«Банковские продукты и услуги для сервисных организаций» является дисциплиной вариативной части учебного плана для подготовки студентов по направлению 43.03.01 Сервис, профиль – Экономика предприятий сервиса

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ДПК-3	<p>Финансы, кредит и денежное обращение</p> <p>Инвестиционная деятельность предприятия</p> <p>Управление конкурентоспособностью предприятия сервиса/ Конкуренция и конкурентоспособность</p>	<p>Услуги страховых компаний*</p> <p>Финансовое планирование и бюджетирование/ Финансовая политика*</p> <p>Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и</p>

		опыта профессиональной деятельности)* Производственная практика (Преддипломная практика)
--	--	--

\* Дисциплины читаются параллельно изучаемой

#### **4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций» составляет 4 зачетных единицы или 144 академических часа.

##### **Очная форма обучения**

Семестр		6 семестр	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		144/4	144/4
Контактная Работа	Лекции	28	28
	Практические занятия	28	28
	Лабораторные занятия	Нет	нет
Самостоятельная работа		52	52
Вид промежуточной аттестации(конт. раб/сам.раб)	Экзамен	2,5/33,5	2,5/33,5

#### **5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лабор. занятия	самост. Работа	
		6					семестр

1.	Содержание и особенности банковских услуг и продуктов для предприятий сервиса	18	6	6		7	Особенности предоставления банковских услуг для предприятий сервиса: основные виды и способы предоставления. Интегрированные финансовые продукты и совмещенные продажи – новое направление в продуктовой политике коммерческих банков. Формирование имиджа банковского продукта и воздействие на него различных факторов: имиджа банка, качества продукта и его рейтинга
2.	Процесс создания (проектирования) банковского продукта или услуги	20	6	6		7	Процесс создания банковского продукта: обоснование проекта, участники проекта и их взаимодействие. Продуктовая линейка и продуктовый портфель банка: принципы формирования и управления.
3	Рынок банковских услуг и продуктов и его сегментация	16	4	4		10	Понятие рынка банковских услуг и продуктов и его особенности. Сегментация рынка банковских услуг и продуктов: принципы и подходы.
4	Разработка стратегии продвижения банковских продуктов на рынке	14	4	4		7	Основные концепции продвижения банковских продуктов на рынке: зарубежный и отечественный опыт. Маркетинговая стратегия: виды и место в общей стратегии развития банка. Выбор маркетинговой стратегии.
5	Формирование современной мо-	20	4	4		10	Принципы взаимоотношений банка с клиентами

	дели взаимоотношений с клиентами - потребителями банковских продуктов и услуг						ми. Основные формы взаимоотношений банка и его клиентов – предприятий сервиса. Совместный поиск (банка и клиентов) концептуальных решений в области создания инновационных продуктов и технологий.
6	Новые методы и модели организации продвижения банковских продуктов на рынке как способ удержания конкурентных позиций банка	20	4	4		11	Модели кооперации в сбыте банковских продуктов: предпосылки и экономическая целесообразность. Использование инструментов контент – маркетинга для продвижения банковских продуктов: создание интернет – сайтов; интернет реклама и др.
	Экзамен	36		2,5		33,5	
	Итого за семестр	144	28	30,5	-	85,5	
	Итого	144	28	30,5	-	85,5	

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### Самостоятельная работа студентов

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	20	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	22	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы

3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование)	10	Тесты
4.	Подготовка к промежуточной аттестации(итоговый тест, подготовка к экзамену)	33,5	Экзамен

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. ФЗ «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1  
(в редакции от 26.07.2017)

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5842/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/)

2. Агеева Н. А. Основы банковского дела: Учебное пособие / Агеева Н.А. - М.: ИЦРИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 274 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) <http://znanium.com/catalog.php?item>

3. Наточеева Н. Н. Банковское дело: Учебник для бакалавров / Под ред. Наточеевы Н.Н. - М.: Дашков и К, 2016. - 272 с.: 60x90 1/16. - (Учебные издания для бакалавров) <http://znanium.com/catalog.php?item>

4. Русанов Ю. Ю. Банковский менеджмент: Учебник / Ю.Ю. Русанов, Л.А. Бадалов, В.В. Маганов, О.М. Русанова; Под ред. Ю.Ю. Русанова. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 480 с. - (Бакалавриат). <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492732>

## 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций» направлен на формирование следующих компетенций, отраженных в паспорте формирования компетенций:

ДПК-3. Владение навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и конкурентной среды отрасли, в том числе для формирования клиентских отношений в сфере банковских и страховых услуг

#### Этапы формирования компетенции

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап
Финансы, кредит и денежное обращение (4)	Инвестиционная деятельность предприятия (4)	Банковские продукты и услуги для сервисных организаций (6)	Производственная практика (Преддипломная практика) (8)

	Управление конкурентоспособностью предприятия сервиса/ Конкуренция и конкурентоспособность (5)	Услуги страховых компаний (6)	
		Финансовое планирование и бюджетирование/ Финансовая политика (6)	
		Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) (6)	

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно» / незачет (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» / зачет (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» / зачет (70-84 балла)	Оценка «отлично» / зачет (85-100 баллов)
3 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ДПК-3	<b>Знания:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание и особенности банковских услуг и продуктов для сервисных предприятий;</li> <li>– процесс создания (проектирования) банковского продукта и услуг;</li> <li>– основные концепции продвижения банковских продуктов на рынке;</li> <li>– современной модели взаимоотношений с клиентами - потребителями банковских продуктов и услуг;</li> <li>– основные формы банковской конкуренции в борьбе за клиентов;</li> </ul>	<b>Не знает:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание и особенности банковских услуг и продуктов для сервисных предприятий;</li> <li>– процесс создания (проектирования) банковского продукта и услуг; основные концепции продвижения банковских продуктов на рынке;</li> <li>– современной модели взаимоотношений с клиентами - потребителями банковских продуктов и услуг;</li> <li>– основные формы банковской конкуренции в борьбе за клиентов;</li> </ul>	<b>Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание и особенности банковских услуг и продуктов для сервисных предприятий;</li> <li>– процесс создания (проектирования) банковского продукта и услуг;</li> <li>– основные концепции продвижения банковских продуктов на рынке;</li> <li>– современной модели взаимоотношений с клиентами - потребителями банковских продуктов и услуг;</li> <li>– основные формы банковской конкуренции в борьбе за клиентов;</li> </ul>	<b>Знает достаточно в базовом объеме:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание и особенности банковских услуг и продуктов для сервисных предприятий;</li> <li>– процесс создания (проектирования) банковского продукта и услуг;</li> <li>– основные концепции продвижения банковских продуктов на рынке;</li> <li>– современной модели взаимоотношений с клиентами - потребителями банковских продуктов и услуг;</li> <li>– основные формы банковской конкуренции в борьбе за клиентов;</li> </ul>	<b>Демонстрирует высокий уровень знаний:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание и особенности банковских услуг и продуктов для сервисных предприятий;</li> <li>– процесс создания (проектирования) банковского продукта и услуг;</li> <li>– основные концепции продвижения банковских продуктов на рынке;</li> <li>– современной модели взаимоотношений с клиентами - потребителями банковских продуктов и услуг;</li> <li>– основные формы банковской конкуренции в борьбе за клиентов;</li> </ul>

	<p>банковской конкуренции в борьбе за клиентов;</p> <p>– модели кооперации с другими участниками финансового рынка при сбыте продуктов и услуг клиентам банка</p>	<p>– модели кооперации с другими участниками финансового рынка при сбыте продуктов и услуг клиентам банка;</p> <p>– борьбе за клиентов;</p> <p>– модели кооперации с другими участниками финансового рынка при сбыте продуктов и услуг клиентам банка.</p>	<p>– основные формы банковской конкуренции в борьбе за клиентов;</p> <p>– модели кооперации с другими участниками финансового рынка при сбыте продуктов и услуг клиентам банка.</p>	<p>дуктов и услуг;</p> <p>– основные формы банковской конкуренции в борьбе за клиентов;</p> <p>– модели кооперации с другими участниками финансового рынка при сбыте продуктов и услуг клиентам банка.</p>	
	<p><b>Умения:</b> организовывать процесс создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка; создавать условия для формирования положительного имиджа банковских продуктов в глазах клиентов; формировать продуктовую линейку и портфель банковских продуктов и услуг с учетом запросов клиентов; эффективно использовать существующие и создавать новые каналы продвижения банковских продуктов; формировать программы повышения лояльности клиентов;</p>	<p><b>Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки:</b></p> <p>– организовывать процесс создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка;</p> <p>– создавать условия для формирования положительного имиджа банковских продуктов в глазах клиентов;</p> <p>– формировать продуктовую линейку и портфель банковских продуктов и услуг с учетом запросов клиентов; эффективно использовать существующие и создавать новые каналы про-</p>	<p><b>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок:</b></p> <p>– организовывать процесс создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка;</p> <p>– создавать условия для формирования положительного имиджа банковских продуктов в глазах клиентов;</p> <p>– формировать продуктовую линейку и портфель банковских продуктов и услуг с учетом запросов клиентов;</p> <p>– эффективно использовать существующие</p>	<p><b>Умеет применять знания на практике в базовом объеме:</b></p> <p>– организовывать процесс создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка;</p> <p>– создавать условия для формирования положительного имиджа банковских продуктов в глазах клиентов;</p> <p>– формировать продуктовую линейку и портфель банковских продуктов и услуг с учетом запросов клиентов;</p> <p>– эффективно использовать существующие</p>	<p><b>Демонстрирует высокий уровень умений:</b></p> <p>– организовывать процесс создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка;</p> <p>– создавать условия для формирования положительного имиджа банковских продуктов в глазах клиентов;</p> <p>– формировать продуктовую линейку и портфель банковских продуктов и услуг с учетом запросов клиентов;</p> <p>– эффективно ис-</p>

	<p>оценивать эффективность используемых методов взаимоотношений с клиентами банка.</p>	<p>движения банковских продуктов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать программы повышения лояльности клиентов;</li> <li>– оценивать эффективность используемых методов взаимоотношений с клиентами банка.</li> <li>– Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки</li> </ul>	<p>и создавать новые каналы продвижения банковских продуктов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать программы повышения лояльности клиентов; оценивать эффективность используемых методов взаимоотношений с клиентами банка.</li> </ul>	<p>– эффективно использовать существующие и создавать новые каналы продвижения банковских продуктов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать программы повышения лояльности клиентов; оценивать эффективность используемых методов взаимоотношений с клиентами банка.</li> </ul>	<p>пользовать существующие и создавать новые каналы продвижения банковских продуктов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать программы повышения лояльности клиентов;</li> <li>– оценивать эффективность используемых методов взаимоотношений с клиентами банка.</li> </ul>
	<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка;</li> <li>– способами продвижения банковских продуктов и услуг на финансовом рынке;</li> <li>– инструментами и методами взаимодействия с потенциальными потребителями банковских услуг и продуктов;</li> <li>– подходами к выбору каналов реализации продуктов и постро-</li> </ul>	<p><b>Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка;</li> <li>– способами продвижения банковских продуктов и услуг на финансовом рынке;</li> <li>– инструментами и методами взаимодействия с потенциальными потребителями банковских услуг и продуктов;</li> <li>– подходами к выбору</li> </ul>	<p><b>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка;</li> <li>– способами продвижения банковских продуктов и услуг на финансовом рынке; инструментами и методами взаимодействия с потенциальными потребителями банковских услуг и продуктов;</li> <li>– подходами к вы-</li> </ul>	<p><b>Владеет базовыми приемами:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка;</li> <li>– способами продвижения банковских продуктов и услуг на финансовом рынке;</li> <li>– инструментами и методами взаимодействия с потенциальными потребителями банковских услуг и продуктов;</li> <li>– подходами к вы-</li> </ul>	<p><b>Демонстрирует владения на высоком уровне:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками создания (проектирования) банковских продуктов и услуг для клиентов банка;</li> <li>– способами продвижения банковских продуктов и услуг на финансовом рынке;</li> <li>– инструментами и методами взаимодействия с потенциальными потребителями банковских услуг и продуктов;</li> <li>– инструментами и методами взаимодействия с потенциальными потребителями банковских услуг и про-</li> </ul>



**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Примеры экзаменационных билетов

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра финансов и кредита**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

По дисциплине «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций»

Теоретические вопросы:

1. интегрированные и структурные финансовые продукты – новое направление продуктовой политики банка.
2. мидж банковского продукта: формирование и управление.

Практическое задание:

Дать сравнительную характеристику основным группам современных инструментов банковского маркетинга.

Зав.кафедрой Кроливецкая В.Э.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра финансов и кредита**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2**

По дисциплине «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций»

Теоретические вопросы:

1. Продуктовая линейка и продуктовый портфель банка: формирование и управление.
2. Рынок банковских услуг и продуктов: особенности и структура.

Практическое задание:

Охарактеризовать основные виды программ лояльности российских банков и обосновать их эффективность

Зав.кафедрой Кроливецкая В.Э

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра финансов и кредита**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3**

По дисциплине «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций»

Теоретические вопросы:

1. Формирование стратегии банковского ценообразования.
2. Структурирование системы продаж продуктов банка.

Практическое задание:

Опишите и систематизируйте основные модели кооперации банков с предприятиями сервиса в сбыте финансовых продуктов

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляющуюся на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, тестирование.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основная форма - экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
Баллы	55-69	70-84	85-100
Оценка	3	4	5

Оценка 5 («отлично», 85-100 баллов) ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из правоприменительной практики.

**Оценка 4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

**Оценка 3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

**Оценка 2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **а) нормативно – правовые акты:**

1.Часть вторая Гражданского кодекса РФ от 26 января 1996 года N 14-ФЗ  
(в редакции от 28.03.201739-ФЗ,)[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/)

- 2.ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 10.07.2002 N 86-ФЗ (в редакции от 18.07.2017)[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_37570/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37570/)  
3. ФЗ «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1 (в редакции от 26.07.2017)  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5842/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/)

**б) основная литература:**

1. Казимагомедов А. А. Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций: учебник / А.А. Казимагомедов. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 502 с. + (Высшее образование: Бакалавриат)<http://znanium.com/catalog.php?item>
- 2.Стародубцева Е. Б. Банковское дело: Учебник / Е.Б. Стародубцева. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 464 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование) <http://znanium.com/catalog.php?item>
- 3.Тавасиев А. М. Банковское кредитование: Учебник/Тавасиев А. М., Мазурина Т. Ю., Бычков В. П. - 2 изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 366 с. - (Высшее образование)<http://znanium.com/catalog.php?item>

**в) дополнительная литература:**

1. Агеева Н. А. Основы банковского дела: Учебное пособие / Агеева Н.А. - М.:ИЦРИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 274 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат)<http://znanium.com/catalog.php?item>
2. Афанасьева О.Н. Банковское дело: современная система кредитования : учебное пособие / О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева. — Москва :КноРус, 2016. — 358 с. — Бакалавриат и Магистратура. <https://www.book.ru/book/920650>
3. Карминский А. М. Основы банковского дела: Учебное пособие / А.М. Карминский, Н.В. Горелая; Под ред. А.М. Карминского. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с. <http://znanium.com/catalog.php?item>
4. Наточеева Н. Н. Банковское дело: Учебник для бакалавров / Под ред. НаточееваН.Н. - М.:Дашков и К, 2016. - 272 с.: 60x90 1/16. - (Учебные издания для бакалавров)<http://znanium.com/catalog.php?item>
5. Русанов Ю. Ю. Банковский менеджмент: Учебник / Ю.Ю. Русанов, Л.А. Бадалов, В.В. Маганов, О.М. Русанова; Под ред. Ю.Ю. Русанова. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 480 с. - (Бакалавриат).<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492732>

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Агентство по страхованию вкладов - <https://www.asv.org.ru/>

2. Ассоциация российских банков –<https://arb.ru/>
3. Ассоциация банков Севера – Запада -<https://www.nwab.ru/>
4. Банк России - <http://www.cbr.ru/>
5. «Банкир.ру»: портал о банковском бизнесе - <http://bankir.ru>
6. «Банки.ру»: информационный портал- <http://www.banki.ru/>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке сообщений и докладов. При подготовке сообщений и докладов необходимо учитывать временное ограничение времени изложения подготовленного материала (не более 20 минут). Изложение сообщения или доклада производится в форме рассказа, а не чтения с листа. После сообщения или доклада обучающийся должен быть готов ответить на уточняющие вопросы аудитории.

При подготовке к практическим занятиям и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков составления и анализа юридических документов. При подготовке к практическому

занятию следует заблаговременного обеспечить наличие необходимо для данного занятия нормативного материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

**Интерактивные формы** проведения занятий по дисциплине «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций» включают в себя следующие виды занятий:

- **интерактивные лекции**, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос илидается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- **анализ ситуаций (кейс-метод)** — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной

ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Банковские продукты и услуги для сервисных организаций» представлены в ФОММ (ФОС).

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Открытые тестовые задания (без вариантов ответов) выявляют знание соответствующих нормативных или учебных положений. Закрытые тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что экзамен является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предлагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен может проводиться в форме устного собеседования и выполнения письменного задания.

Решение преподавателя об итоговой аттестации (экзамене) принимается по результатам всего собеседования на основе полноты и достоверности изложенного ответа и выполнения практического задания.

В процессе работы с нормативными источниками необходимо учитывать, что правовые явления существуют не в статическом, а в динамическом ряде. Поэтому необходимо внимательно следить за тем, чтобы используемые источники отражали правовую действительность, а не только историческую ретроспективу.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе

сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

### Программное обеспечение:

#### Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows Проприетарная,);
2. ПакетофисныхпрограмМicrosoftOfficeПроприетарная);
3. Архиватор (7-Zip *GNU Lesser General Public License*)
4. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

#### Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

## **12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Количество</b>
1	Специализированные аудитории: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы	1
2	Технические средства обучения: компьютер с программным обеспечением	17
3	Специализированные аудитории: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуаль-	

ных консультаций, текущего контроля и промежуточной ат- тестации	1
4 Технические средства обучения:	
Экран настенный	1
Мультимедийный проектор	1
Компьютер с программным обеспечением	1
5 Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного ти- па, занятий семинарского типа, групповых и индивидуаль- ных консультаций, текущего контроля и промежуточной ат- тестации	1
6 Технические средства обучения:	
Экран настенный	1
Мультимедийный проектор	1
Компьютер с программным обеспечением	1

Пронумеровано и  
прошито 12 листов

Зав. УМО

*М.Г. Ковязина*

