

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Рынок банковских услуг и формирование лояльности клиентов» изучается в третьем и четвертом семестрах.

Курсовая работа – не предусмотрена

1.1. Форма промежуточной аттестации:

Зачет с оценкой

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Рынок банковских услуг и формирование лояльности клиентов относится к обязательной части программы.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Организация банковской деятельности и клиентская политика
- Теория эффективного лидерства и командный менеджмент
- Экономические основы выполнения банковских услуг
- Розничные банковские услуги и онлайн-сервисы
- Риски банков и банковских услуг
- Новые банковские технологии в условиях цифровизации

Результаты обучения по учебной дисциплине используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Производственная практика. НИР 3
- Производственная практика. Организационно-управленческая практика
- Научно-технический семинар (Зачет с оценкой по модулю "Модуль 3")

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины Рынок банковских услуг и формирование лояльности клиентов являются:

- формирование у студентов комплексного представления и теоретических знаний об организации современного рынка банковских услуг
- выявление специфики рынка банковских услуг
- определение и анализ направлений маркетинговой деятельности банков, способствующих повышению эффективности работы и обеспечению конкурентоспособности на рынке банковских услуг
- анализ программ лояльности клиентов коммерческих банков и разработка направлений их совершенствования
- разработка, продвижение и оценка новых видов банковских услуг
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИД-ОПК- 1,1 Использование современных достижений науки и инновационных разработок в сфере своей профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – Осуществляет сбор необходимой информации в области инновационных банковских услуг – Анализирует и применяет информацию о научных достижениях в сфере профессиональной деятельности
ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ИД-ОПК-4.1 Анализ и прогнозирование потребности рынка в сфере сервисного обслуживания, выявление проблем и перспектив развития сервиса	<ul style="list-style-type: none"> – Анализирует информацию публичной отчетности банков по совершению операций и выполнению услуг; – Интерпретирует полученную информацию и результаты обработки данных; – Выявляет проблемы и перспективы развития рынка банковских услуг
	ИД-ОПК-4.2 Использование методов информационно-коммуникативного рекламирования и привлечения	<ul style="list-style-type: none"> -Анализирует с помощью информационных технологий пути и направления рекламирования услуг и привлечения новых клиентов в коммерческие банки; - Использует различные виды и источники информации в области банковского сервиса; документы, регулирующие деятельность кредитных организаций в сфере создания продуктов и привлечения клиентов, мониторинга рынка банковских услуг
ПК-3 Способен организовывать исследование и осуществление разработок клиентской политики банка и программ лояльности клиентов	ИД-ПК-3.1 Организация работы по изучению и внедрению научно-технических достижений, передового отечественного и зарубежного опыта по инновационному развитию клиентской политики и программ лояльности	<ul style="list-style-type: none"> - Анализирует с помощью информационных технологий клиентскую политику и программы лояльности коммерческих банков; - Собирает, обобщает и анализирует статистические данные и факторы, характеризующие состояние и перспективы развития банковского бизнеса, используемые в зарубежной и отечественной банковской практике
	ИД-ПК-3.2 Проведение анализа управленческих ситуаций в области клиентской политики и программ лояльности	<ul style="list-style-type: none"> -Собирает и обобщает информацию публичной отчетности об управленческих ситуациях в области клиентской политики и программ лояльности - Анализирует информацию публичной отчетности по использованию

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
		управленческих ситуаций в области клиентской политики и программ лояльности коммерческих банков
	ИД-ПК-3.3 Применение методов прогнозирования, технико-экономического обоснования решений в области клиентской политики и программ лояльности	- Использует методы технико-экономического обоснования направлений клиентской политики и программ лояльности коммерческого банка, - Применяет методы прогнозирования при разработке направлений совершенствования клиентской политики и программ лояльности-

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по заочной форме обучения	5	з.е.	160	час.
---------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по видам занятий (заочная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
3 семестр зимняя сессия		64	6	10	-	4	-	44	
4 семестр, летняя сессия	экзамен	96	4	16	-	-	-	72	4
Всего:		160	10	26	-	4	-	116	4

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
ИД – ПК- 3.2 ИД – ПК- 3.3	Лекция 1.4. Продуктовая и ценовая политика коммерческого банка	2				18	Собеседование Дискуссия
	Практическое занятие 1.4 Коммуникационно-информационные технологии в коммерческом банке		8			18	
	Тема 1.5. Лекция 1.5 Программы лояльности коммерческих банков и направления клиентоориентированности при выполнении банковских услуг	2				18	Экспресс-опрос Собеседование Дискуссия Тестирование
	Практическое занятие 1.5 Скорость и дружелюбие банков		8			18	
	Зачет с оценкой					4	
	Итого	4	16			76	
	Итого за весь период	10	26		4	120	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел I	Рынок банковских услуг и программы лояльности для клиентов коммерческих банков	
1.	Лекция 1.1. Понятие, сущность и особенности банковского рынка, его роль в экономике и финансовой системе страны Практическое занятие 1.1. Банковские операции и услуги и их влияние на развитие банковского рынка	Рынок банковских услуг. Критерии для структурирования банковского рынка. Особенности банковского рынка. Роль рынка банковских услуг в экономике и финансовой системе страны. Классификация элементов инфраструктуры рынка банковских продуктов и услуг. Виды банковских продуктов и услуг, их характеристика. Классификация банковских продуктов и услуг. Соотношение банковских продуктов и услуг с потребностями клиентов банк. Основные виды современного интернет-банкинга. Сравнительный анализ рынка банковских продуктов и услуг в России и других страна
2.	Лекция 1.2. Сущность и особенности маркетинга в банковской сфере Практическое занятие 1.2. Маркетинговые возможности банка и его маркетинговая информационная система	Сущность маркетинга. Основные понятия маркетинга. Концепции предпринимательской деятельности. Функции маркетинга. Виды маркетинга. Особенности маркетинга финансовых и банковских услуг. Факторы, обуславливающие развитие и необходимость использования маркетинга в финансовых организациях. Условия, необходимые для внедрения маркетинга в финансово-кредитных организациях. Особенности использования концепции маркетинга в банках. Свойства банковских услуг. Направления развития маркетинга в финансово-кредитных системах зарубежных стран. Понятие «маркетинговые возможности организации». Составляющие маркетинговой среды. Методы анализа маркетинговой среды. Внутренние возможности банка. Ресурсный потенциал банка и его составляющие. Возможности внешней среды (микро- и макроуровень). Факторы макросреды и их влияние на определение маркетинговых возможностей финансово-кредитной организации. Влияние рисков на формирование и реализацию маркетинга на рынке банковских услуг.
3.	Лекция 1.3. Маркетинговые исследования рынка банковских услуг Практическое занятие 1.3. Поведение потребителей на рынке банковских услуг	Сущность маркетингового исследования. Разновидность маркетинговых исследований, возможность их классификации. Методы маркетинговых исследований, используемые банками. Сочетание количественных и качественных методов маркетинговых исследований. Цели и задачи изучения рынка. Сегментирование рынка. Выбор целевых сегментов и позиционирование продуктов на рынке. Рынок банковских услуг, его сегментирование. Исследование уровня конкуренции на рынке финансовых и банковских услуг. Виды конкуренции на финансовом рынке. Оценка конкурентоспособности банка. Изучение спроса на банковские услуги. Особенности изучения спроса на банковские услуги (спрос на активные и пассивные услуги). Сущность и содержание маркетинговой информации и информационного обеспечения маркетинговой деятельности. Ценность маркетинговой информации. Подходы к классификации маркетинговой информации. Основные критерии отбора и

		<p>представления маркетинговой информации. Маркетинговая информационная система кредитной организации: понятие и элементы. Классификация источников маркетинговой информации. Понятие информационной безопасности финансовой организации. Банковская тайна. Сущность потребительского поведения. Виды потребителей на рынке. Модель покупательского поведения. Факторы, определяющие поведение покупателей на потребительском рынке. Процесс принятия решения о покупке товара на потребительском рынке. Поведение покупателей на рынке предприятий. Модель покупательского поведения предприятия. Факторы, оказывающие влияние на покупательское поведение предприятий. Правовая защита прав покупателей и потребителей. Участники банковского рынка. Процесс принятия решений о приобретении банковских продуктов: осознание потребности, поиск информации, сравнительная оценка вариантов решений, выбор окончательного решения о приобретении продукта (услуги), реакция на приобретенный продукт (услугу).</p>
4.	<p>Лекция 1.4 Продуктовая и ценовая политика коммерческого банка Практическое занятие 1.4 Коммуникационно-информационные технологии в коммерческом банке</p>	<p>Сущность товарной политики предприятия. Классификация товаров. Товарный ассортимент. Понятие жизненного цикла товара. Матрица БКГ. Качество и конкурентоспособность товара. Товарный знак. Упаковка, ее назначение и виды. Сервис в товарной политике. Особенности реализации продуктовой политики банком. Основные направления развития продуктового ряда финансово-кредитных организаций мира и Республики Беларусь. Основные этапы разработки банковского продуктановинки и роль маркетологов на каждом этапе. Качество финансовых услуг: понятие и составляющие. Методики оценки качества банковских услуг. Рыночные основы ценовой политики: сущность и базовые понятия. Ценообразование. Ценовая политика. Факторы, влияющие на решение по ценам. Определение базового уровня цены. Методы установления цены на основе затрат. Установление цены на новые товары. Установление цены в рамках товарного ассортимента. Особенности установления цены на банковские услуги. Виды цен. Ссудный процент, способы его взимания. Комиссии, формы комиссий. Факторы, влияющие на решение по ценам (государственное регулирование, уровень спроса, цены конкурентов, уровень и структура затрат, потребители и пр.). Особенности учета затрат на оказание финансовой услуги. Методика определения себестоимости услуги. Методы ценообразования, применяемые на финансовом рынке.</p>
5.	<p>Лекция 1.5 Программы лояльности коммерческих банков и направления клиентоориентированности при выполнении банковских услуг Практическое занятие 1.5 Скорость и дружелюбие</p>	<p>Понятие и сущность лояльности клиентов. Особенности лояльности в банковской сфере. Эволюция банковских программ лояльности. Отличия пользователей банковских программ лояльности от рядовых клиентов банка. Анализ программ лояльности в банковской сфере. Драйверы лояльности в банковской сфере. Программы лояльности, рассчитанные на покупателя. Укрупненные программы лояльности и их главных преимущества. Современная идеальная программа лояльности банка. Понятие скорости</p>

	банков	и дружелюбия банков. Профессионализм и дружелюбие. Скорость и дружелюбие банков на примере банковских карт: результаты проведенного анализа
--	--------	---

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебников и учебных пособий;
- изучение разделов/тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;
- проведение исследовательских работ;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение домашних заданий;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- экспресс-опрос
- дискуссия
- . собеседование
- . тестирование
- проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам/разделам дисциплины.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Раздел I	Рынок банковских услуг и программы лояльности для клиентов коммерческих банков			

Тема 1.1	Банковские операции и услуги и их влияние на развитие банковского рынка	Анализ организации работы с наличными деньгами клиентов-физических лиц при использовании программно-технических средств	собеседование	1
----------	---	---	---------------	---

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяются следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции	10	в соответствии с расписанием учебных занятий
смешанное обучение	практические занятия	30	в соответствии с расписанием учебных занятий

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенций.

Уровни сформированности компетенций	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной компетенции	профессиональной компетенции
				ОПК-1 ИД-ОПК -1.1 ОПК-4 ИД-ОПК -4.1 ИД-ОПК -4.2	ПК-3 ИД- ПК-3.1 ИД- ПК-3.2 ИД- ПК-3.3
высокий		зачтено (отлично)		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал; -Осуществляет сбор необходимой информации в области инновационных банковских услуг -Анализирует и применяет информацию о научных достижениях в сфере профессиональной деятельности -Анализирует информацию публичной отчетности банков по совершению операций и выполнению услуг; - Интерпретирует полученную информацию и результаты обработки данных; -Выявляет проблемы и перспективы развития рынка 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал; - Анализирует с помощью информационных технологий клиентскую политику и программы лояльности коммерческих банков; - Собирает, обобщает и анализирует статистические данные и факторы, характеризующие состояние и перспективы развития банковского бизнеса, используемые в зарубежной и отечественной банковской практике -Собирает и обобщает информацию публичной отчетности об управленческих

				<p>банковских услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> -Анализирует с помощью информационных технологий пути и направления рекламирования услуг и привлечения новых клиентов в коммерческие банки; - Использует различные виды и источники информации в области банковского сервиса; документы, регулирующие деятельность кредитных организаций в сфере создания продуктов и привлечения клиентов, мониторинга рынка банковских услуг 	<p>ситуациях в области клиентской политики и программ лояльности</p> <ul style="list-style-type: none"> - Анализирует информацию публичной отчетности по использованию управленческих ситуаций в области клиентской политики и программ лояльности коммерческих банков - Использует методы технико-экономического обоснования направлений клиентской политики и программ лояльности коммерческого банка, - Применяет методы прогнозирования при разработке направлений совершенствования клиентской политики и программ лояльности-
Повышенный		зачтено (хорошо)		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; – анализирует организацию рынка банковских услуг с незначительными пробелами; – допускает единичные негрубые ошибки; – достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе; – ответ отражает знание 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; - анализирует организацию банковского рынка с незначительными пробелами; – допускает единичные негрубые ошибки; – достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе; ответ отражает знание

				теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей.	теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей.
базовый		зачтено (удовлетворительно)		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП; – с неточностями излагает вопросы организации банковского рынка, банковского маркетинга и программ лояльности; – демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине; – ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения. 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП; – с неточностями излагает; организационные основы банковского рынка; – демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине; ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.
Низкий		не зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материала, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – не способен проанализировать основные проблемы рынка банковских услуг и работы с различными клиентами банка; – выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в 		

			объеме, необходимом для дальнейшей учебы.
--	--	--	---

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине Банковский ритейл проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
1.	Экспресс-опрос по темам дисциплины	1. Значение рекламы в формировании спроса и организации продаж банковских продуктов. 2. Коммуникационная стратегия банка: проблемы разработки и реализации. 3. Комплекс маркетинговых коммуникаций в банке, их цели и задачи. 4. Особенности рынка банковских услуг 5. Маркетинговые исследования: цели и основные этапы. 6. Направления исследования рынка банковских услуг. 7. Основные направления оптимизации каналов сбыта банковских продуктов. 8. Основные направления стимулирования сбыта банковских продуктов.	ОПК-1 ИД-ОПК-1.1
2	Дискуссия по темам дисциплины раздела 1	Темы дискуссий: 1. Поведение покупателей банковских услуг 2. Конкурентоспособность банковских услуг: сущность и способы определения 3. Особенности установления цены на финансовые банковские услуги. Ссудный процент, способы его взимания. Комиссии, формы комиссий.	ОПК-4 ИД-ОПК-4.1 ИД-ОПК-4.2
4. 5	Собеседование по темам раздела 1 «Рынок банковских услуг и программы лояльности для клиентов коммерческих банков»	1. Методы ценообразования, применяемые на банковском рынке 2. Особенности организации комплекса маркетинговых коммуникаций в банке. Влияние особенностей услуг на их продвижение 3. Качество банковских услуг: понятие и составляющие.	ПК-3 ИД-ПК-3.1 ИД-ПК-3.2 ИД-ПК-3.3

6.	Тестирование по Разделу 1. «Рынок банковских услуг и программы лояльности для клиентов коммерческих банков»	<p>Вариант 1</p> <p>1.К ценам на услуги сформировавшегося рынка не относятся цены:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.долговременные 2.минимальные 3.скользящие 4.следования за лидером <p>2.Комбинация специально разработанных или приспособленных для каждого рынка и сегмента банковских услуг с учетом их доходности, порядка распространения и продвижения к потребителю называется</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.стратегия диверсификации 2.маркетизация 3.мультисегментная стратегия 4.маркетинг-микс <p>3.Стратегический способ получения доходов и достижения определенных целей банка на отдельных целевых неоднородных рынках называется</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.маркетинг-микс 2.стратегическое планирование 3.мультисегментная стратегия 4.маркетизация <p>4.Процесс изучения обслуживаемого рынка не включает в себя</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.показатели конкуренции 2.показатели услуг 3.рыночные характеристики 4.численность персонала банка <p>5.Система договорных правоотношений между небанковской организацией, и передаваемым коммерческому банку, право пользования торговой маркой при условии сохранения экономической и юридической самостоятельности - это</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.банковский франчайзинг 2.стратегии диверсификации 	<p>ПК-3</p> <p>ИД-ПК-3.1</p> <p>ИД-ПК-3.2</p> <p>ИД-ПК-3.3</p>
----	---	--	--

		<p>3.маркетинговый контроль 4.новаторские стратегии</p> <p>Вариант 2.</p> <p>1.К инструментам по продвижению продукта на рынок не относится</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.использование рекламы 2.поддержание имиджа банка 3.сбор данных о количестве и местоположении офисов и филиалов банков-конкурентов 4.повышение уровня обслуживания клиентов <p>2.Разрабатывая направления преимуществ товаров по сравнению с товарами конкурентов, модель Портера прежде всего делает упор на:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.сегментацию по процентным ставкам 2.оптимальные издержки 3.маркетинговый контроль 4.увеличение доли финансового рынка <p>3.К специфике рыночного сегмента не относится критерий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.возраста 2.эластичности спроса 3.момента и места покупки 4.уровня доходов <p>4.Выбор стратегии постепенного внедрения услуги на рынок не возможен, когда на рынке установился средний уровень конкуренции</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.у потребителей сложилось негативное отношение к увеличению цены услуги 2.покупатель не знаком с услугой 3.услуга хорошо известна потребителям <p>5.Системный подход инвесторов-продавцов к управлению процессом реализации финансовых активов (денег, ценных бумаг, драгоценных металлов и камней) и инвесторов-покупателей к управлению накоплением финансовых активов - это</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.маркетинг-микс 2.финансовый маркетинг 	
--	--	---	--

	<p>3.маркетинговая деятельность 4.банковский маркетинг</p> <p>Вариант 3.</p> <p>1. Позитивная роль конкуренции заключается в:</p> <p>A. Регуляции динамики цен. B. Стимуляции к развитию сервиса. C. Создании атмосферы гонки</p> <p>.</p> <p>2. Выгодная цена не всегда является для клиента основным критерием в процессе принятия решения о сделке по причине:</p> <p>A. Клиент не умеет считать свои деньги. B. Запрос клиента предполагает удовлетворение иной выгоды, нежели экономия средств. C. Клиент пытается манипулировать.</p> <p>3.Для изучения существующих и возможных конкурентов специалист по маркетинговым исследованиям не анализирует</p> <p>1.внутреннюю информацию 2.численный состав и служебные характеристики персонала 3.сведения о предоставляемых услугах 4.число и местоположение офисов и филиалов банков-конкурентов</p> <p>4.Функцией банковского маркетинга не является</p> <p>1.разработка и реализация маркетинговых стратегий 2.реализация финансовых активов 3.продвижение услуг и продуктов к потребителям 4.создание новых банковских услуг и продуктов</p> <p>5.Предложение дополняющих или смежных видов услуг клиентам банка, обращающихся в банк для совершения определенного вида операций - это</p> <p>1.«Связанные услуги» 2.«Метод перекрестной продажи» 3.«Продажа под давлением» 4.«Банковский франчайзинг»</p>	
--	--	--

		<p>Вариант 4.</p> <p>1.К основному способу получения банковских услуг не относится:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.телекоммуникационная система «клиент-банк» 2.максимизация текущей прибыли 3.система банкоматов 4.пункты обмена валюты <p>2.Относительный показатель доходности ценной бумаги - это</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.жизненный цикл 2.цена банковской услуги 3.спрэд 4.рендит <p>3.При назначении цены продажи не учитывается</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.численность персонала банка 2.эластичность спроса относительно цены 3.специфика рыночного сегмента 4.уровень планируемой прибыли или возмещения инвестиций <p>4.Система некоммерческих связей с общественными организациями, воздействие на общественное мнение через средства массовой информации, - это</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.паблик-релейшенз 2.реклама 3.маркетинговая информационная система 4.маркетизация <p>5.Метод, который определяет основные направления анализа и планирования по отобранным целевым рынкам услуг, клиентов и стратегическим преимуществам банка, - это метод</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.бостонской матрицы 2.анализа стратегий по прибыли 3.матричного анализа 4.стратегическая модель Портера <p>Вариант 5.</p>	
--	--	--	--

		<p>1. Стратегии, применяемые универсальными банками, включающие осуществление операций на всех финансовых рынках и подразумевающие обслуживание клиентов по всему спектру банковских услуг, - это</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. стратегии диверсификации 2. стратегии агрессивной экспансии 3. новаторские стратегии 4. номенклатурные стратегии <p>2. При отрицательной величине спроса</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. доход остается постоянным, несмотря на изменения, как спроса, так и цены 2. размер спроса будет уменьшаться при росте цен 3. доходы банка возрастают несмотря на уменьшение цен и, напротив, уменьшаются при увеличении цен 4. доход увеличивается или уменьшается в соответствии с увеличением или уменьшением цен <p>3. К маркетинговому контролю относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. максимальное удовлетворение потребностей клиентов 2. сохранение репутации 3. служебная характеристика персонала банка 4. установление стандартов; измерение фактически достигнутых результатов <p>5. К классификации спроса на банковские продукты по психо-физиологической реакции покупателей не относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. фиксированный спрос 2. эластичный спрос 3. импульсный спрос 4. альтернативный спрос 	
--	--	---	--

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Экспресс-опрос	Дан оперативно полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		5
	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.		4
	Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.		3
	Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы.		2
Собеседование	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана		5

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		
	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.		4
	Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.		3
	Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме коллоквиума, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала.		

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
	<p>Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы. Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины. Не принимал участия в собеседовании.</p>		2	
Тест	<p>За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы.. Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. Общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл - 20 баллов. . Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе. «2» - равно или менее 40% «3» - 41% - 64% «4» - 65% - 84% «5» - 85% - 100%</p>		5	85% - 100%
			4	65% - 84%
			3	41% - 64%
			2	40% и менее 40%
Дискуссия	<p>Ведение дискуссии в рамках объявленной темы; видение сути проблемы. Точная, четкая формулировка аргументов и контраргументов, умение отделить факты от субъективных мнений, использование примеров, подтверждающих позицию участника дискуссии. Соответствие аргументов выдвинутому тезису. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личных нападок, отказ</p>		5	

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	от стереотипов, разжигающих рознь и неприязнь. Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи.		
	Отклонение от темы по причине иной трактовки сути проблемы. Отклонение от темы по причине отсутствия видения сути проблемы. Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны. Незначительны ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов, связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие некоторых аргументов выдвинутому тезису. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, но перебивание оппонентов, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки при отсутствии разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи		4
	Намеренная подмена темы дискуссии по причине неспособности вести дискуссию в рамках предложенной проблемы. Ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие большинства аргументов выдвинутому тезису, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Проявление личностной предвзятости к некоторым оппонентам, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты, речевые и грамматические ошибки или отсутствует эмоциональность и выразительность речи		3

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>Перескакивание с темы на тему, отсутствие всякого понимания сути проблемы. Повторное утверждение предмета спора вместо его доказательства или отсутствие фактических доказательств или приведение вместо доказательств субъективных мнений. Небрежное речевое поведение: наличие речевых ошибок, излишнее использование сленга, разговорных и просторечных оборотов. Монотонная (или излишне эмоциональная) речь. Качество речи препятствует пониманию высказываемой мысли.</p> <p>Обучающийся не демонстрирует знание и понимание современных тенденций развития российского банковского сектора в целом. Не проявляет аргументированность, взвешенность и конструктивность суждений и предложений. Не демонстрирует умение отстаивать свое мнение. Не всегда в полной мере проявляет активность в обсуждении</p>		2

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:	Формируемые компетенции
Зачет с оценкой в устной форме по билетам	<p>Билет 1</p> <ol style="list-style-type: none"> Особенности маркетинга банковских услуг. Факторы, обуславливающие развитие и необходимость использования маркетинга в банке Понятие информационной безопасности банка. Банковская тайна. <p>Билет 2</p> <ol style="list-style-type: none"> Сегментирование рынка. Выбор целевых сегментов и позиционирование банковских продуктов на рынке. Сущность потребительского поведения на рынке банковских услуг. Модель покупательского поведения. Факторы, определяющие поведение потребителей. <p>Билет 3.</p> <ol style="list-style-type: none"> Особенности реализации продуктовой политики банками. 	<p>ОПК-1 ИД-ОПК-1.1 ОПК-4 ИД-ОПК-4.1 ИД-ОПК-4.2 ПК-3 ИД-ПК-3.1 ИД-ПК-3.2 ИД-ПК-3.3</p>

	<p>2. Качество банковских услуг: понятие и составляющие.</p> <p>Билет 4.</p> <p>1. Особенности установления цены на финансовые услуги. Ссудный процент, способы его взимания. Комиссии, формы комиссий.</p> <p>2. Сущность коммуникационной политики коммерческого банка.</p> <p>Билет 5.</p> <p>1. Особенности организации комплекса маркетинговых коммуникаций в банке. Влияние особенностей услуг на их продвижение.</p> <p>2. Понятие «лояльность клиента» и ее виды. Применение «Пирамиды лояльности» для формирования и поддержания лояльности клиентов.</p>	
--	--	--

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины/модуля:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Зачет с оценкой в устной форме по билетам	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует знания, отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную 		5

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>работу с основной и дополнительной литературой. Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.</p> <p>- глубоко и прочно усвоил программный материал и знает целостную, взаимосвязанную систему рынка банковских услуг и его роль в финансовой политике страны; особенности организации рынка банковских услуг в России; основные категории и понятия, применяемые в банковском маркетинге; сущность основных операций банка и тенденции их развития при формировании клиентоориентированности банков; виды и принципы формирования основных источников информации в области банковского маркетинга; нормативные документы, регулирующие деятельность кредитных организация и развитие программ лояльности в сфере современного банковского бизнеса.</p>		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p> <p>-глубоко и прочно усвоил программный материал и знает целостную,</p>		4

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>взаимосвязанную систему рынка банковских услуг и его роль в финансовой политике страны; особенности организации рынка банковских услуг в России; основные категории и понятия, применяемые в банковском маркетинге; сущность основных операций банка и тенденции их развития при формировании клиентоориентированности банков; виды и принципы формирования основных источников информации в области банковского маркетинга; нормативные документы, регулирующие деятельность кредитных организаций и развитие программ лояльности в сфере современного банковского бизнеса, но допускает неточности при ответах и в выполнении заданий</p>		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. <p>-глубоко и прочно усвоил программный материал и знает целостную, взаимосвязанную систему рынка банковских услуг и его роль в</p>		3

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>финансовой политике страны; особенности организации рынка банковских услуг в России; основные категории и понятия, применяемые в банковском маркетинге; сущность основных операций банка и тенденции их развития при формировании клиентоориентированности банков; виды и принципы формирования основных источников информации в области банковского маркетинга; нормативные документы, регулирующие деятельность кредитных организация и развитие программ лояльности в сфере современного банковского бизнеса. Но допускает значительное количество ошибок и неточностей при ответах и выполнении заданий</p>		
	<p>Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. На большую часть дополнительных вопросов по содержанию зачета затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.</p>		2

5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
Экспресс-опрос		2 – 5
Дискуссия		2 – 5
Собеседование		2 – 5
Тестирование		2 – 5
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)		отлично хорошо удовлетворительно неудовлетворительно
Итого за семестр (дисциплину)		
Зачет с оценкой		

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- дискуссии
- анализ ситуаций
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;

Примеры применения образовательных технологий в дисциплине «Рынок банковских услуг и формирование лояльности клиентов»

Тема дискуссии:

1. Поведение покупателей банковских услуг
2. Конкурентоспособность банковских услуг: сущность и способы определения
3. Особенности установления цены на финансовые банковские услуги. Ссудный процент, способы его взимания. Комиссии, формы комиссий

Поиск и обработка информации с использованием сети Интернет

Изучение необходимых отчетных документов, форм отчетности и законодательных актов в системе «Консультант +», а также статистики банков на официальном сайте Центрального банка ЦБ РФ. Магистранты работают небольшими группами в компьютерном классе в системе «Консультант+» или с сайтом ЦБ РФ. Должен быть проведен не только поиск необходимой информации, но и ее критический анализ.

Примеры анализа ситуаций

1. С сайта любого коммерческого банка взять данные о выполняемых услугах и операциях. Проанализировать спектр и объемы предоставляемых услуг. Сделать выводы о широте спектра розничных услуг банка.
2. На основании информации, представленной в публичной отчетности банка проанализировать виды и объемы услуг. Проанализировать и сравнить с банками-конкурентами виды операций. Сделать выводы об эффективности розничных кредитных услуг в банке.

3. Установить возможности и условия VIP-обслуживания в отдельных банках. Сравнить условия обслуживания.

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В теме 1.3 «Поведение потребителей на рынке банковских услуг», на практическом осуществляется практическая подготовка обучающихся, выполняются отдельные элементы работы, связанные с будущей профессиональной деятельностью.

Пример реализации элементов практической подготовки (в виде кейса):

1.Банковские продукты и услуги.

Цель: формирование у магистрантов практических навыков маркетинговых исследований рынка банковских продуктов и услуг, формирования продуктовой и ценовой стратегий банка.

Группа магистрантов делится на несколько малых групп, количество которых определяется числом вариантов анализируемых банков, которые будут обсуждаться в процессе занятия. Малые группы формируются по желанию студентов по 3-4 человека. Преподаватель устанавливает регламент проведения занятия и устанавливает время, отведенное на анализ практических ситуаций; обсуждение результатов в малых группах; выступления докладчиков. По итогам проведения интерактивного занятия преподаватель должен проанализировать и оценить проведенное занятие, подвести итоги, результаты, сделать выводы.

Магистрантам необходимо:

1. На основе изучения продуктовой линейки коммерческих банков составить классификацию банковских продуктов:
 - для юридических лиц;
 - для физических лиц;
 - для финансовых организаций.
2. На основе изучения условий расчетного обслуживания в различных банках провести анализ по следующим направлениям:
 - разнообразие предоставляемых услуг;
 - уровень тарифов за расчетное обслуживание.

Варианты

Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
ОАО ВТБ	ОАО Газпромбанк	ОАО Россельхозбанк
ОАО ЮниКредитБанк	ОАО Банк Москвы	ОАО Альфа Банк
ОАО Бинбанк	ОАО МДМ Банк	ОАО Зенит
ОАО Татфондбанк	ОАО Аверс	ОАО АкБарсБанк
ОАО СпуртБанк	ОАО Энергобанк	ОАО Девон-Кредит

При подготовке к интерактивному занятию магистрантам необходимо изучить продуктовую линейку и условия расчетного обслуживания коммерческих банков. Для изучения использовать официальные сайты банков, публикации в средствах массовой информации, а также любую другую доступную информацию. Выводы и основные результаты проведенного анализа изложить в виде презентации.

При подготовке к интерактивному занятию магистрантам необходимо изучить следующие вопросы:

1. Какие этапы включает разработка ценовой стратегии банка?
2. Какие факторы подлежат анализу при разработке продуктовой стратегии банка?
3. Как проявляется влияние конкурентной среды на цены новых банковских продуктов и услуг?
4. Какие цели могут быть поставлены при проведении маркетинговых исследований?
5. Определите сильные и слабые стороны различных методов маркетинговых исследований.
6. Почему банковский маркетинг требует учета жизненного цикла продукта?
7. На каких этапах жизненного цикла банковского продукта наиболее важен учет поведения конкурентов?

2. Кейс по программе лояльности Райффайзен Банка "Дырка от бублика, а не программа лояльности" (Составлено по материалам сайта Банки.ру <https://www.banki.ru/services/responses/bank/response/10115431/>)

Давно собирался поделиться своим опытом сотрудничества с Райффайзеном, да всё как-то не в досуг было. Вообще-то я и не собирался заводить себе эту пресловутую кредитку «всё сразу», но мне как зарплатному (на то время) клиенту Банк сам сделал предложение оформить её без лишних проволочек, за один визит, пообещав много-много бонусов за пользование. И в общем уговорил-таки.

В погоне за обещанными бонусами я начал активно пользоваться картой, где только мог. Правда полностью растратить щедрый лимитный кредит от Банка за месяц у меня не получалось, но всё ж таки за неполных четыре месяца совершил трат более чем на 300 тысяч и... внезапно был отлучён от программы. Как оказалось, данная программа лояльности не рассчитана на быстрое "обогащение" её пользователей. Ну, посудите сами: 5% кэшбек практически на всё! Но! Сначала потратьте хотя бы миллион! Потом получите свой бонус. Может быть. А может быть и нет. Ибо у Банка существует такое понятие, как «подозрительные операции». А входить в эти самые подозрительные операции может что угодно.

Ведь если вы потратите много и быстро – это же в любом случае будет подозрительно (в самом деле - ну, откуда у рядового россиянина может взяться столько много денег на повседневные траты???). Так какие же операции являются подозрительными? Да, любые! Тратите много в категории рестораны - Вы официант, злоупотребляющий программой. Платите много на автозаправках - Вы злоупотребляющий работник АЗС. Покупаете много продуктов - Вы алчный кассир из супермаркета... и т.д.

А сколько по мнению банка нужно потратить на связь и коммуналку, чтобы не попасть в ряды ЗЛЮупотребляющих??? 20 тысяч в месяц? 10? Или одной тысячи уже достаточно будет, чтобы стать злоумышленником? Границы не прописаны, банк сам решит. Вот и мне лично вменили в вину, что у меня слишком много потрачено на услуги связи. Ну, да, грешен, не скрою, за эти несколько месяцев я оплатил более 20 тыс. рублей на эти самые услуги (была такая необходимость, и, разумеется, связь я оплачивал не только себе любимому). При этом Банк великодушно "простил" мне остальные траты по его кредитке, а потрачено как я уже заметил было не мало, на одни только продукты ушло почти 50 тысяч...

Вывод можно сделать такой: Тратить надо долго и по-чуть-чуть. Желательно до тех пор, пока программа сама не прекратит своё существование. И тогда - все свободны - всем спасибо! И кто же тут злоупотребляет? Мне кажется Банк, поскольку в итоге именно сам Банк так-и этак получил свой профит за счёт возросшего оборота денежных средств за мой счёт, а мне в свою очередь предложил только дырку от бублика, рукава от жилетки, или дохлого осла уши на выбор.

Банк просто милостиво разрешил (аттракцион неслыханной щедрости!) и дальше продолжать пользоваться его картой только без возможности получения кэшбека. Полторы

тысячи за годовое обслуживание. Нет, конечно в письме счастья было подчеркнуто, что банк вовсе не преследует цель искусственно ограничить клиентов в получении вознаграждений за баллы, и более того, участники, накапливающие баллы в соответствии с Правилами программы, получают вознаграждение своевременно и в полном объеме... У меня аж скупая мужская слеза скатилась по лицу... от продвинутости и креативности сотрудников Райффайзен Банка. Это ж надо! «В соответствии с Правилами программы...», а правила – что дышло: куда повернёшь - туда и вышло.

Хотелось бы высказать пожелания для сведения разработчиков программы: конкретизируйте, пожалуйста, лимиты сумм, которые можно потратить в разных категориях, не рискуя быть записанным в злоупотребители. А в создавшихся обстоятельствах, именно по отношению ко мне, действия банка я считаю, как минимум, просто некрасивыми. Злоупотребил Банк моим к нему доверием. Нет, конечно из-за действий банка я сильно не обеднел, но доверия к Райффайзену у меня теперь нет никакого. А как следствие - никому не могу советовать иметь с ним дело. Напротив - всеми силами буду отваживать. Останетесь в сплошных минусах. Ведь самое обидное, это то, что всё это время я мог бы пользоваться банковскими картами других банков, получая пусть меньший, но гарантированный кешбек. В общем, такая вот печальная и нравоучительная история.

Вопросы к кейсу:

1. Какие потребительские требования не были учтены компанией?
2. Каковы основные проблемы программы лояльности?
3. Какие действия необходимо предпринять отделу маркетинга банка, чтобы повысить лояльность потребителя?
4. Надо ли мониторить отзывы клиентов на программы лояльности в социальных сетях, и как использовать полученные в них данные для изменения своих программ?

3. Кейс Розница бумит

«Розница бумит» – так описал ситуацию на рынке розничного кредитования по итогам первого полугодия директор департамента обеспечения банковского надзора Центробанка Александр Данилов.

К 1 сентября 2021 года банки нарастили кредиты населению на 16% до 23,6 трлн руб. В абсолютных цифрах – 3,6 трлн. руб. – это больше, чем за весь прошлый год (2,4 трлн руб.) и даже допандемийный 2019 год (2,75 трлн руб.).

Увеличение объемов кредитования беспокоит регулятора: доходы граждан не поспевают за ростом кредитов, а это создает риски. Как для банков, которым могут не вернуть деньги, так и для заемщиков: люди, не рассчитавшие свои возможности платить по долгам, могут столкнуться с большими проблемами.

Эльвира Набиуллина, председатель Центробанка: Опасность перегрева в потребительском кредитовании также реальна <...> доходы людей восстанавливаются не так быстро, и, если не принимать мер, мы можем получить и социальные риски, и риски финансовой стабильности.

Для банковской системы кредитный бум пока не представляет опасности. Одним из показателей, с помощью которых аналитики оценивают риски банка, является стоимость риска. Это отношение резервов, которые банк создает под возможные потери по ссудам, к величине его кредитного портфеля. Критичный уровень стоимости риска в рознице для банковской системы (при условии, что качество других активов не ухудшится) – порядка 40–50%, т. е. фактически половина долга населения должна быть обесценена одномоментно, говорит старший аналитик группы рейтингов финансовых институтов агентства НКР Егор Лопатин. Если же не учитывать залоги по ипотеке, то тогда критичным будет стоимость

риска в 20–25%, оценивает он. Но даже такой уровень является чисто гипотетическим и недостижимым в реальности, полагает Лопатин.

Пока до этого далеко: по данным ЦБ, во II квартале стоимость риска по рознице составляла 1,4%. А например, во II квартале 2020 г. она была равна 4,4%, и это было ее максимальное значение за последние три года. ЦБ, правда, объяснял снижение стоимости риска в том числе быстрым ростом кредитов, значительная часть которых еще не успела испортиться. Но и в случае их вызревания ЦБ ждет рост стоимости риска только до уровня 2%.

Другое дело люди, которые не справляются с обслуживанием кредитов. У каждого из них явные проблемы. Их миллионы, а просроченная задолженность достигла 1 трлн руб. и продолжит расти вместе с ростом кредитования.

Елизавета Данилова, начальник департамента финансовой стабильности ЦБ: Долговая нагрузка граждан продолжает расти, и <...> здесь возможны риски не только для банков, но прежде всего для самих граждан.

На что занимают россияне

Из чего складываются эти 23,6 трлн руб., которые россияне одолжили у банков? Два главных направления – ипотека и необеспеченные потребительские кредиты, на них приходится львиная доля розничного портфеля банков. Заметно уступают им автокредиты.

На что занимают россияне трлн руб.



Источник: ЦБ

Что бумит? Прежде всего – ипотека. Ставки по ней снизились вслед за ключевой ставкой ЦБ, которая в прошлом году опустилась до минимальных за всю историю 4,25%, и благодаря антикризисной программе с господдержкой под 6,5%. Прошлый год стал рекордным: россияне взяли кредитов на жилье на 4,4 трлн руб., а ипотечный портфель банков превысил 9 трлн руб.

В этом году ажиотаж продолжился – к сентябрю долги россиян по ипотеке достигли 10,97 трлн руб. В процентном выражении ипотека выросла на 21,7% в прошлом году и на 18% за январь – август 2021 г. Не исключено, что будет поставлен новый рекорд: ЦБ ожидает роста ипотечных кредитов за 2021 г. на 20-24%.

С потребительскими кредитами дело обстояло иначе. Поначалу все испугались кризиса: банки стали осторожнее выдавать необеспеченные кредиты, а люди – брать их, к тому же в локдаун было не до покупок. Когда стало ясно, что все не так страшно, рост возобновился, но по итогам года оказался меньше, чем в 2019 г., – «всего» 8,8%. В этом году здесь тоже «бумит» – рост на 14% за восемь месяцев. В итоге портфель таких ссуд превысил 11 трлн руб. к 1 сентября.

Автокредиты в прошлом году выросли на 7,9%, за восемь месяцев 2021 г. – на 15,4%.



Почему люди спешат взять кредит

С ипотекой все ясно: ставки небывало низкие, а жилищный вопрос далеко не решен. Были и инвестиционные покупки, благо ипотека дешева.

С потребительскими кредитами сложнее. Эксперты называют несколько причин бума:

- Инфляция. Она подталкивает заемщиков быстрее принимать решение о получении кредита в ожидании дальнейшего роста цен. К тому же инфляция увеличивает размер кредита: все же дорожает (младший директор по банковским рейтингам «Эксперт РА» Екатерина Щурихина);

- Рост ставок. Чтобы сбить инфляцию, ЦБ повышает ключевую ставку, а за ней растут и остальные. Ожидаемый рост кредитных ставок заставляет людей поторопиться с кредитом: завтра будет дороже (Щурихина);

- Ипотека (куда же без нее). Льготная ипотека распространялась только на новостройки. Купил квартиру – надо сделать ремонт, обставить ее (представитель Росбанка);

Главный экономист «ПФ Капитал» Евгений Надоршин: «Начало нынешним проблемам было положено еще в прошлом году с запуском льготной ипотеки. Фактически застройщики, риэлторы и банки получили поддержку за счет роста обязательств домохозяйств. Доступная ипотека подстегнула аппетит к потреблению в целом (в новой квартире нужно сделать ремонт, в придачу можно купить машину и т.д.), что привело к росту других кредитных сегментов».

- Не хватает денег. Экономические последствия пандемии оказались не такими разрушительными, как опасались поначалу, но кризис есть кризис. К пандемии реальные располагаемые доходы населения не росли уже 10 лет, а в прошлом году сократились на 2,8%. Люди стали чаще занимать на текущее потребление, попросту говоря, «на жизнь». Многим давно приходится брать кредит на отпуск, на то, чтобы собрать детей в школу и др. ЦБ в июльском обзоре отмечает «сезонные факторы, поддерживающие потребительское кредитование, такие как повышенные траты в период отпусков и перед началом учебного года». Сейчас это происходит чаще.

Зарина живет в Хабаровске в съемной квартире с четырьмя детьми. Она планировала в этом году взять ипотеку, но вместо этого взяла кредит на стиральную машину-автомат: «Без машинки вообще никуда». Еще у нее есть кредитная карта, которая, по ее словам, «очень выручает, когда не хватает денег на продукты или бытовые мелочи».

Другая жительница Хабаровска, Дарья, взяла кредит в 23 000 руб., чтобы оплатить съемную квартиру и купить ребенку еды. «Я не работаю, сижу с ребенком. Один раз заплатила за кредит, а больше не платила. К кредиту сейчас капают проценты, если бы не они, то я бы потихоньку выплатила долг – по 50, по 100, по 200 руб. С процентами невозможно выплатить», – рассказала она. Дарья планирует устроиться на работу, а пока игнорирует звонки из банка с требованием вернуть долг – ее сим-карта «сломалась».

Что может пойти не так

Кредитный бум пока не представляет угрозы. В целом долговая нагрузка населения невелика, а у банков большой запас прочности, единодушны эксперты, но первые тревожные звоночки уже прозвучали.

- Кредитование растет быстрее, чем восстанавливаются доходы населения. Это беспокоит ЦБ. По оценкам Росстата, в первом полугодии 2021 г. реальные денежные доходы граждан выросли на 2,4% год к году, но этот рост связан с низкой базой стрессового 2020 года: в первом полугодии 2020 г. реальные денежные доходы снизились на 2,7%. А с учетом сокращения социальных выплат в этом году по сравнению с прошлым (семьям с детьми, безработным) пока роста доходов ждать не приходится, замечает директор Центра исследования финансовых технологий и цифровой экономики «Сколково-РЭШ» Олег Шибанов.

Зарплаты населения растут, но тоже медленнее кредитования. Реальные зарплаты в первом полугодии этого года выросли на 3,4%, а номинальные – на 9,4%.

- Рост выше номинальных доходов населения потенциально свидетельствует о росте закредитованности, а это чревато накоплением рисков, объяснял Данилов из ЦБ. К началу 2021 г. коэффициент обслуживания долга (отношение общей суммы плановых платежей по

кредитам к общему доходу населения) составлял 9,8%, подсчитал ЦБ. Первоначально показатель достигал 11,5%, но в июле ЦБ обновил методику оценки долговой нагрузки и все пересчитал.

• Это средняя температура по больнице. Нездоровая история, по словам Данилова, в том, что потребительские кредиты больше всего берут уже закредитованные заемщики. Отчасти это следствие ипотечного бума: сначала – ипотека, затем – потребкредит на ремонт. Распространена и обратная практика: на первоначальный взнос берется нецелевой потребительский кредит. Агентство АКРА в июне оценивало долю такой ипотеки в 7%.

Среди тех, кто взял ипотеку в этом году, Ирина, эмигрировавшая из Молдавии и недавно получившая российское гражданство. Деньги на первоначальный взнос у нее остались с прошлого года, когда она взяла кредит наличными в 750 000 руб. Также несколько лет назад она взяла в рассрочку от застройщика за 3,3 млн руб. квартиру в подмосковном Красногорске. Выплачивать кредиты ей помогают две другие кредитные карты. «Так постоянно получается: ты то гасишь кредит, то снова оттуда снимаешь деньги. Все идет по кругу. Мне кажется, что без кредитов не может прожить 80% населения», – рассказывает Ирина.

• Число людей, с тремя и более кредитами неуклонно растет, доля таких заемщиков превысила 20%, по данным бюро кредитных историй «Эквифакс». За адекватным средним уровнем закредитованности может быть не видно накопления рисков в отдельных сегментах, когда людям с уже высоким уровнем долга приходится брать кредит на повседневную жизнь, отмечает Шибанов.

• Удлиняется срок кредитов. Что в этом такого? Обслуживать кредиты людям становится все сложнее. Банки растягивают срок выплат, чтобы уменьшить ежемесячный платеж, иначе он становится заемщикам не по силам. Доля потребительских кредитов на срок более пяти лет во II квартале 2021 г. выросла до 21% с 11% до пандемии, сообщила председатель Центробанка Эльвира Набиуллина на заседании Совета Федерации. При этом исторические данные банков указывают на то, что необеспеченные потребительские кредиты с длительным сроком характеризуются существенно более высокими показателями дефолтности, отмечал ЦБ.

То же и с ипотекой: ее средневзвешенный срок вырос с 215,1 месяца в начале 2020 г. до 244,6 месяца на конец августа.

• Растет количество ипотечных заемщиков с небольшими накоплениями. Ипотечный бум привел к росту цен на жилье, который съел выгоду от сниженных ставок. Не только кредиты становятся все длиннее, но и первоначальный взнос – все меньше. По данным ЦБ, во II квартале 2021 г. доля ипотеки с взносом 10–20% на первичном рынке составила 46% против 40% годом ранее.

Сам по себе низкий взнос не обязательно говорит о проблемах. Люди сначала берут кредит на новую квартиру, потом продают старую – и гасят значительную часть долга и дальше обслуживают сильно уменьшившийся кредит, объяснял первый зампред правления Сбербанка Александр Ведяхин на МФК: «И так делает от 30 до 50% рынка». По его словам, средний заявленный срок ипотечного кредита в «Сбере» – 18 лет, а реальный – 4,5 года.

• Просроченная задолженность растет. В прошлом году – на 22% и еще почти на 8% в этом, до 1 трлн руб. на 1 сентября. Пока «розница бумит», это не ощущается: выдачи растут еще быстрее и доля плохих долгов в портфелях даже немного снизилась – 4,3% от розничного портфеля на 1 сентября против 4,4% на начало 2020 г. Это станет заметно, когда бум прекратится.

Сколько людей закредитовано

Оценить это крайне сложно. ЦБ использует для этого показатель долговой нагрузки (ПДН). Это отношение среднемесячных платежей заемщика по всем кредитам и займам, в том числе по вновь выдаваемому, к его среднемесячному доходу. На первый взгляд он свидетельствует о катастрофе: по расчетам ЦБ, среднее значение ПДН по потребительским кредитам, предоставленным во II квартале, выросло на 0,4 п.п. по сравнению с I кварталом

2021 г. и на 1,8 п.п. по сравнению с I кварталом 2020 г. и достигло 61,1%. Это в среднем, а почти треть выдач во II квартале приходится на ссуды с ПДН выше 80%. И почти пятая часть (19%) – на ссуды с ПДН выше 100%, рассказывала директор департамента финансовой стабильности ЦБ Елизавета Данилова.

Конечно, так не бывает: ПДН больше 100% означает, что человек платит по кредитам больше, чем зарабатывает. На самом деле ПДН плохо отражает реальное положение дел. «Сейчас регулятор не разрешает банкам использовать модели оценки дохода заемщика. При этом подходе у клиента не просят никаких бумаг для подтверждения дохода, а принимают решение на основе больших данных: информации о транзакционной активности, ранее взятых и выплаченных кредитах. Сверхконсерватизм текущей методики оценки вынуждает банки для части клиентов применять среднедушевой доход, который зачастую будет ниже реального, отсюда будет формально высокий ПДН (хотя клиент работает, получает хорошую зарплату)», – объясняет руководитель управления кредитных рисков розничного сегмента Райффайзенбанка Алексей Крамарский. Иногда банки используют в качестве данных о доходе средний доход по региону либо учитывают при выдаче кредита неофициальные доходы заемщиков (помощь родственников, доход от сдачи квартиры), подтверждает Данилова.

Поэтому ПДН позволяет увидеть разве что изменение количества закредитованных заемщиков – если доля кредитов с высоким значением растет. А она, как мы видели, растет.

Другой способ оценить число закредитованных россиян – данные о количестве людей с несколькими кредитами.

Большое число кредитов не обязательно говорит о проблемах (например, ипотека и две кредитки – и перед нами заемщик с тремя кредитами), но все же с ростом количества займов растет вероятность, что человек обременен долгами. И доля таких людей тоже растет.

Что может остановить бум

С ЦБ 1 августа он повысил надбавки к коэффициентам риска по ипотечным кредитам с низким первоначальным взносом – от 15 до 20%. Они используются при расчете нормативов достаточности капитала банка: чем они выше, тем ниже норматив и тем менее выгоден такой кредит для банка – ему нужно заморозить больше денег для его выдачи.

По потребительским кредитам регулятор ужесточал требования уже дважды. Надбавки по кредитам, выданным с 1 июля, возвращены на докризисный уровень. Это не охладило рынок, поэтому с 1 октября надбавки по кредитам с высокой полной стоимостью и высоким ПДН повысились еще на 40–90 п.п. А если потребуется, ЦБ готов ужесточать надбавки и дальше, предупреждала Набиуллина.

Одновременно была модифицирована программа льготной ипотеки. С июля максимальная ставка кредита по ней выросла до 7%, а сумма снизилась до 3 млн руб. (было 6 млн руб., а для жилья в Москве, Подмосковье, Санкт-Петербурге и Ленобласти – 12 млн руб.).

После этого количество заявок заметно упало. По данным оператора программы Дом.РФ, в июле – августе в банки поступило чуть более 94 000 заявок на льготный кредит против почти 127 000 в июне и 111 000 в мае. Темпы выдачи ипотеки замедляются плюс застройщики фиксируют снижение спроса, подтверждает зампред правления «Абсолют банка» Антон Павлов.



Кроме того, скоро арсенал ЦБ может пополниться правом напрямую ограничить банкам долю потребительских кредитов. Такой законопроект сейчас находится на рассмотрении в Госдуме и, если он будет принят, ЦБ готов воспользоваться им при первой возможности, рассказала Набиуллина в интервью РБК. Капитал в банковской системе распределен неравномерно, а значит, если у банка большой запас денег, повышения нормативов может оказаться недостаточно, объясняла она. При этом банки, достигшие лимита по потребительским кредитам, все еще смогут использовать капитал для наращивания ипотеки и корпоративных кредитов.

Чем это кончится

ЦБ вовремя взял ситуацию под контроль, так что опасаться перегрева не стоит, считают эксперты. Сильный рост кредитования может быть предвестником проблем в будущем – кредитные бумы в разных странах исторически предшествовали кризисам, признает Шибанов, но пока значительных проблем не накопилось.

Это лишь возврат к допандемийной реальности, считает директор аналитической группы по финансовым организациям Fitch Антон Лопатин. Банки из-за пандемии закрутили гайки, что привело к падению выдач, но к этому году стало понятно, что заемщики справляются с обслуживанием кредитов, реструктуризации находятся на комфортном уровне, и выдачи кредитов вернулись к росту, объясняет он. При этом система смогла справиться с таким сильным шоком, как пандемия, без значительного роста просрочек. «Это говорит о высоком

уровне стандартов кредитования в банках и их умении управлять рисками», – резюмирует Антон Лопатин.

У кредитного бума есть и другая цена, продолжает Надоршин: «Перегруженные кредитами домохозяйства уже не смогут наращивать потребление теми же темпами, что до этого, а это важный драйвер восстановления экономики, которое мы наблюдали в прошлом году. Поэтому велика вероятность, что темпы экономического роста замедлятся до малозаметных значений».

Вопросы к кейсу:

1. В чем опасность роста количества кредитов для населения? А для национальной экономики в целом?
2. В чем преимущества ипотечного кредита для коммерческих банков перед потребительским кредитом?
3. Каким образом можно определить закредитованность физических лиц?
4. О каком состоянии экономики свидетельствует рост выдачи кредитов для физических лиц?
5. Охарактеризуйте положительные и негативные последствия для коммерческих банков в текущей ситуации.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов

обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1	
Учебная аудитория № 1510 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, выполнения курсовых работ групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, доска меловая, стол преподавательский, трибуна Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Переносной проектор + экран, ноутбук
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: проектор. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
Аудитория №1343: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Курникова И.В., Савин В.Э.	Банковский маркетинг	Учебное пособие	РИОР	2023	https://znanium.com/read?id=428350	
2	Николаева Т.П.	Банковский маркетинг: российский и зарубежный опыт	Учебное пособие	ФЛИНТА	2021	https://znanium.com/read?id=374894	
3.	Коробова Г.Г., Нестеренко Е.А., Карпова Р.А., Коробов Ю.И.	Банковские операции	Учебное пособие	Издательство: Магистр	2021	https://znanium.com/read?id=398496	
4	Ассоциация национальный платежный совет	Безопасность банковских карт	Отчет по результатам исследования	Национальное агентство финансовых исследований	2017	https://znanium.com/read?id=305615	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Кутын В.М.	Розничный банковский бизнес	Практическое пособие	Альпина Паблишерз,	2010	https://znanium.com/read?id=111920	
2	Тавасиев А.М., Мазурина Т.Ю.	Банковское кредитование	Учебник	М. : ИНФРА-М	2020	https://znanium.com/read?id=344607	
3	Исаев Р.А.	Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии	Практическое пособие	М.: ИНФРА-М	2021	https://znanium.com/read?id=375859	
4	Золотковский	Банковский маркетинг	Учебное	Республиканский	2015	https://znanium.com/read?id=303	

	Ю.С.		пособие	институт профессионального образования		618	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Зернова Л.Е.	Организация банковской деятельности и банковская политика	Учебное пособие	РГУ им. А.Н.Косыгина	2018		5 – в библиотеке 20 – на кафедре
2	Зернова Л.Е.	Кредитование в коммерческих банках	Учебное пособие	РГУ им. А.Н.Косыгина	2021		5 – в библиотеке 3 – на кафедре
3	Зернова Л.Е.	Сборник задач и индивидуальных заданий по курсу «Основы банковского дела»	Учебное пособие	Москва, РИО РГУ им.А.Н. Косыгина	2012		5 – в библиотеке 25 – на кафедре
4	Зернова Л.Е.	Банковский ритейл	Учебное пособие	Москва, РИО РГУ им.А.Н. Косыгина	2020		5 – в библиотеке 5 – на кафедре
5	Зернова Л.Е.	Розничные операции коммерческих банков	Учебное пособие	Москва, РИО РГУ им.А.Н. Косыгина	2023		5 – в библиотеке 3 – на кафедре
6	Зернова Л.Е.	Основные операции коммерческих банков	Учебное пособие	Москва, РИО РГУ им.А.Н. Косыгина	2023		5 – в библиотеке 3 – на

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1 Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ п/п	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» https://urait.ru/
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/
6.	«Национальная электронная библиотека» http://нэб.рф/
7.	База данных The Wiley Journals Databas (глубина доступа: 2019 г. - 2022 г.) https://onlinelibrary.wiley.com/
8.	Questel SAS https://www.orbit.com/
9.	The Cambridge Crystallographic Data Center https://www.ccdc.cam.ac.uk/
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
	База данных The Wiley Journals Databas (глубина доступа: 2023 г.) https://onlinelibrary.wiley.com/
	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
	<p>«SpringerNature» https://materials.springer.com/</p> <p>База данных Springer Nature Protocols and Methods: http://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols https://www.orbit.com/</p> <p>Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/</p> <p>Платформа Nature: https://www.nature.com/</p> <p>База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/</p> <p>База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/</p> <p>База данных zbMath: https://zbmath.org/</p> <p>База данных Nano: http://nano.nature.com/</p> <p>База данных Springer eBooks Collections издательства Springer Nature eBooks Collections (i.e.2023 eBook Collections, год издания - 2023, в т.ч. выпущенных в 2022 г. - тематическая коллекция Physical Sciences, Social Sciences, Life Sciences, Engineering Package): http://link.springer.com/</p> <p>База данных Nature journals, Academic journals, Scientific American (год издания – 2023 г.) тематической коллекции Life Sciences Package.): https://www.nature.com/</p> <p>База данных Adis (год издания – 2023 г.) тематической коллекции Life Sciences Package https://link.springer.com База данных Springer Journals (год издания – 2023 г.: - тематическая коллекция Life Sciences Package) : https://link.springer.com/</p> <p>База данных Springer Journals (год издания – 2023 г.- тематическая коллекция Social Sciences Package) : https://link.springer.com/ База данных Nature Journals - Palgrave Macmillan (год издания – 2023 г. тематической коллекции Social Sciences Package) https://www.nature.com/</p>
	SCIENCE INDEX ООО НЭБ http://www.elibrary.ru/

БД СМИ ООО "ПОЛПРЕД Справочники" http://www.polpred.com		
11.2. Перечень программного обеспечения		
№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
4.	NeuroSolutions	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
5.	Wolfram Mathematica	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
6.	Microsoft Visual Studio	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
7.	CorelDRAW Graphics Suite 2018	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
8.	Mathcad	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
9.	Matlab+Simulink	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019.
10.	Adobe Creative Cloud 2018 all Apps (Photoshop, Lightroom, Illustrator, InDesign, XD, Premiere Pro, Acrobat Pro, Lightroom Classic, Bridge, Spark, Media Encoder, InCopy, Story Plus, Muse и др.)	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
11.	SolidWorks	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
12.	Rhinoceros	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
13.	Simplify 3D	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
14.	FontLab VI Academic	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
15.	Pinnacle Studio 18 Ultimate	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
16.	КОМПАС-3d-V 18	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
17.	Project Expert 7 Standart	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
18.	АЛЬТ-Финансы	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
19.	АЛЬТ-Инвест	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
20.	Программа для подготовки тестов Indigo	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
21.	Диалог NIBELUNG	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
22.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт 85-ЭА-44-20 от 28.12.2020
23.	Adobe Creative Cloud for enterprise All Apps ALL Multiple Platforms Multi European Languages Enterprise Licensing Subscription New	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
24.	Mathcad Education - University Edition Subscription	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
25.	CorelDRAW Graphics Suite 2021 Education License (Windows)	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
26.	Mathematica Standard Bundled List Price with Service	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
27.	Network Server Standard Bundled List Price with Service	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021

28.	Office Pro Plus 2021 Russian OLV NL Acad AP LTSC	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
29.	Microsoft Windows 11 Pro	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры