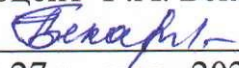


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

**Факультет экономики и управления
Кафедра «Экономика»**

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
доцент Г.А. Бекаров

« 27 » мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.08 Управление качеством банковских услуг

Направление подготовки – **27.03.02** Управление качеством

Направленность (профиль) – Управление качеством в социально-экономических системах

Квалификация выпускника – **бакалавр**

Программа подготовки – **бакалавриат**

Курс обучения **3 (3)**

Семестр **5 (6)**

Форма обучения **очная (заочная)**

Рабочая программа дисциплины Б1.В.08 «**Управление качеством банковских услуг**» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством утвержденного приказом Минобрнауки России от 12 августа 2020 г. № 954 (далее – ФГОС ВО) и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Составитель рабочей программы

к.э.н., доцент  Ф.И. Пилова

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика»
протокол от «22» мая 2025 г. № 10

Заведующий кафедрой,

к.э.н., доцент  С.М. Тхамокова

Одобрено методической комиссией факультета «Экономика и управление»

Протокол от «23» мая 2025 г. №9

Председатель МК факультета «Экономика и управление»


к.э.н., доцент _____ Г.А. Бекаров

Согласовано:

Директор научной библиотеки  И.А. Шогенова

«22» мая 2025 г.

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: обучение студентов организационно-методическим основам продуктового менеджмента в коммерческом банке.

Задачи дисциплины:

- 1) сформировать у студентов целостное представление об организации системы управления качеством в банковской сфере на основе получаемых в ходе изучения дисциплины знаний;
- 2) выработать навыки разработки и принятия участия в реализации мероприятий по повышению эффективности системы менеджмента качества в коммерческом банке;
- 3) освоение понятийного аппарата продуктового менеджмента;
- 4) приобретение знаний принципов и методов построения гармоничных отношений с потребителями;
- 5) овладение методологией финансового инжиниринга и проектирования всеобщих систем управления качеством в коммерческом банке.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Код компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-10.	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	ИД-1 УК-10 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике. ИД-2 УК-10 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей. ИД-3 УК-10 Использует	Знать: базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов. Уметь: рассматривать и анализировать информацию, необходимую для принятия надлежащих экономических решений. Владеть: современными методиками расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микроуровне. Знать: объективные основы составления экономических планов. Уметь: решать типичные задачи, связанные с составлением планов и применять их при решении созданных в организации стандартов. Владеть: навыками и опытом личного финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей. Знать: методы личного экономического и финансового

		финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски.	планирования, основные финансовые инструменты, используемые для управления личными финансами Уметь: использовать финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует финансовые риски Владеть: навыками использования финансовых инструментов для управления личными финансами, контролирует собственные экономические финансовые риски.
ПК-2	Способен анализировать информацию и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества	ИД-1 ПК-2 Уметь собирать и обрабатывать информацию по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществлять организационные процессы, используя различные средства и способы межличностных коммуникаций ИД-2 ПК-2 Владеть навыками составления отчетов по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги).	Знать: соответствующие информационные технологии и различные финансовые методы для постановки и решения задач в профессиональной сфере. Уметь: собирать и обрабатывать информацию по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, услуги на различных этапах жизненного цикла Владеть: навыками в области современных информационно-коммуникационных систем и технологий для сбора и обработки информации по показателям качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий. Знать: методы сбора, обработки и анализа данных для постановки и решения задач в профессиональной сфере. Уметь: использовать методы анализа, систематизации, обобщения, критического осмысления информации, постановки исследовательских задач и выбора путей их решения в профессиональной деятельности Владеть: составления отчетов по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы

		ИД-3 ПК-2 Знать актуальную Нормативную документацию в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг)	Знать: типовые методики и действующую нормативно-правовую базу расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов Уметь: использовать нормативную документацию в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг) Владеть: навыками применения нормативной документации в области управления качеством при оказании услуг
--	--	---	---

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством банковских услуг» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 27.03.02 Управление качеством, направленность (профиль) «Управление качеством в социально-экономических системах»

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в часах выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и на самостоятельную работу

Учебные занятия	Очная форма обучения				Заочная форма обучения			
	Всего		семестр 5		Всего		семестр 6	
	З.е.	часов	З.е.	часов	З.е.	часов	З.е.	часов
1. Контактная работа, в том числе:	1,6	59	1,6	59	0,4	14	0,4	14
лекции	0,5	18 (6)*	0,5	18 (6)*	0,22	4(2)*	0,22	4(2)*
практические занятия	1	36 (6)*	1	36 (6)*	0,11	8	0,11	8
групповые консультации	0,02	1	0,02	1	0,02	1	0,02	1
курсовой проект	-	-	-	-	-	-	-	-
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	0,08	3	0,08	3	-	-	-	-
промежуточная аттестация: зачёт	0,02	1	0,02	1	0,02	1	0,02	1
2. Самостоятельная работа в том числе:	1,4	49	1,4	49	2,6	94	2,6	94
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к лабораторным работам и т.п.; выполнение курсового проекта.	1,2	44	1,2	44	2,4	89	2,4	89
подготовка к промежуточной аттестации	0,2	5	0,2	5	0,2	5	0,2	5
Общая трудоемкость	3	108 (12)	3	108 (12)	3	108 (2)	3	108 (2)

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах.

4.1. Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)

	Наименование разделов и тем дисциплины	Лекции	Практич. занятия	Сам. Раб.
1	Современная банковская система	3	6(2)*	8
2	Управления качеством банковских продуктов (услуг)	3(2)*	6	8
3	Современные методы построения взаимоотношений и управления взаимоотношениями с клиентами банка	3	6(2)*	7
4	Ценообразование в банковской сфере	3(2)*	6	7
5	Кредитные операции	3	6(2)*	7
6	Качество банковского продукта, его оценка. Опыт и проблемы применения стандартов ИСО 9000 в деятельности банков	3(2)*	6	7
Итого:		18(6)*	36(6)*	44

(*)* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.2. Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)

	Наименование разделов и тем дисциплины	Лекции	Практич. занятия	Сам. Раб.
1	Современная банковская система	1	1	14
2	Управления качеством банковских продуктов (услуг)	(1)*	2	15
3	Современные методы построения взаимоотношений и управления взаимоотношениями с клиентами банка	1	1	15
4	Ценообразование в банковской сфере	(1)*	2	15
5	Кредитные операции	1	1	15
6	Качество банковского продукта, его оценка. Опыт и проблемы применения стандартов ИСО 9000 в деятельности банков	1	1	15
Итого:		4(2)*	8	89

(*)* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.3. Содержание разделов дисциплины (модуля)

4.3.1. Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Современная банковская система	ЛЕКЦИЯ №1 Тема: «Сущность банка и организационные основы его построения» Характеристика банка как предприятия. Классификация банков. Организационные основы построения аппарата управления банком. Структура аппарата управления банка и задачи его основных	2	1

		подразделений ЛЕКЦИЯ №2 Тема: «Банковский продукт и его экономическое содержание» Экономическая сущность и классификация операций банка. Взаимоотношения банка и клиента. Банковские сделки. Понятие и особенности банковских услуг. Критерии классификации и виды банковских услуг. Банковский продукт: понятие и особенности. Преимущества продуктового подхода в управлении банком.	1	
2	Управления качеством банковских продуктов (услуг)	ЛЕКЦИЯ №3 Тема: «Теоретические основы управления качеством банковских продуктов (услуг)» Сущность и специфика системы управления качеством услуг. Основы системы управления качеством банковских услуг. Методы управления качеством банковских (продуктов) услуг. Средства управления качеством банковских продуктов (услуг). ЛЕКЦИЯ №4 Тема: «Качество банковских продуктов (услуг) как фактор повышения конкурентоспособности кредитной организации» Необходимость обеспечения качества банковских продуктов (услуг) с целью повышения конкурентоспособности коммерческого банка. Возможность применения модели SERVQUAL для определения степени удовлетворенности потребителей банковскими продуктами (услугами) и повышения качества обслуживания клиентов.	1(2)* 2	(1)*
3.	Современные методы построения взаимоотношений и управления взаимоотношениями с клиентами банка	ЛЕКЦИЯ №5 Тема: «Управление взаимоотношениями с клиентами банка» Устойчивое партнерство банка с клиентом: значение, условия построения. Лояльность клиента: методы оценки и повышения. Построение взаимоотношений с V.I.P. – клиентами. Новые методы построения взаимоотношений с клиентами банка.	3	1
4	Ценообразование в банковской сфере	ЛЕКЦИЯ №6 Тема: «Особенности банковского ценообразования» Цена банковского продукта как фактор конкурентоспособности. Виды цен. Этапы ценообразования. Методы ценообразования на банковские продукты.	3 (2)*	(1)*
5	«Кредитные операции	ЛЕКЦИЯ №7 Тема: «Основные формы и виды кредита». Сумма и срок кредита. Цена кредита. Виды процентных ставок. Обеспечение кредита. Виды залога. Банковские риски. Учет в банках ЛЕКЦИЯ №8 Тема: «Источники ссудного	2 1	1

		капитала». Банковские карты и интернет-банкинг Виды банковских карт. Допустимые для физических лиц операции с использованием банковской карты. Общие рекомендации по безопасному использованию банковских карт. Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате. Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг. Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет. Рекомендации для клиентов банков при совершении платежей с использованием мобильных устройств.		
6	Качество банковского продукта, его оценка. Опыт и проблемы применения стандартов ИСО 9000 в деятельности банков	ЛЕКЦИЯ №9 Тема: «Понятие качества услуги, его составные части. Методология оценки качества услуг»» Теоретические подходы к определению категории качество. Эволюция концепций качества. Понятие качества услуги, его составные части. Методология оценки качества услуг. Современная философия качества. Применение стандартов ИСО 9000 в деятельности банков.	3(2)*	1
Итого:			18(6)*	4(2)*

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.3.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Современная банковская система	Практическое занятие №1. 1. Характеристика банка как предприятия. 2. Классификация банков. 3. Организационные основы построения аппарата управления банком.	(2)*	1
		Практическое занятие №2 1. Структура аппарата управления банка и задачи его основных подразделений.. 2. Экономическая сущность и классификация операций банка. 3. Взаимоотношения банка и клиента.	2	-
		Практическое занятие №3. 1. Банковские сделки. 2. Понятие и особенности банковских услуг. 3. Критерии классификации и виды банковских услуг.	2	-
		Практическое занятие №4. 1. Банковский продукт: понятие и особенности. 2. Преимущества продуктового подхода в управлении банком.	2	-

2	Управления качеством банковских продуктов (услуг)	Практическое занятие №5. 1. Сущность и специфика системы управления качеством услуг. 2. Основы системы управления качеством банковских услуг.	1	1
		Практическое занятие №6 1. Методы управления качеством банковских (продуктов) услуг. 2. Средства управления качеством банковских продуктов (услуг).	2	-
		Практическое занятие №7 1. Необходимость обеспечения качества банковских продуктов (услуг) с целью повышения конкурентоспособности коммерческого банка.	2	-
		Практическое занятие №8 1. Возможность применения модели SERVQUAL для определения степени удовлетворенности потребителей банковскими продуктами (услугами) и повышения качества обслуживания клиентов.	1	1
3.	Современные методы построения взаимоотношений и управления взаимоотношениями с клиентами банка	Практическое занятие №9. 1. Устойчивое партнерство банка с клиентом: значение, условия построения. 2. Категория экономической интеграции. 3. Лояльность клиента: методы оценки и повышения. Построение взаимоотношений с V.I.P. – клиентами.	3	1
		Практическое занятие №10. 1. Новые методы построения взаимоотношений с клиентами банка. 2. Первичное сегментирование на основе использования организационных различий банков с учетом темпа развития отрасли и географического положения. 3. Новые методы построения взаимоотношений с клиентами банка.	3(2)*	-
4.	Ценообразование в банковской сфере	Практическое занятие №11 1. Цена и ценовая политика, 2. Процесс ценообразования в рыночной экономике 3. Цена банковского продукта как фактор конкурентоспособности.	2	1
		Практическое занятие №12. 1. Цена банковского продукта как фактор конкурентоспособности. Виды цен. 1. Виды цен. 2. Этапы ценообразования. 3. Методы ценообразования на банковские продукты.	2	1
		Практическое занятие №13.	2	-

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, выполнения лабораторных работ, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На очно-заочной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, выполнения лабораторных работ, во время проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Объем часов выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации (5 ч. по очной и по очно - заочной формам обучения), используется для самостоятельной подготовки обучающихся к зачёту. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№ разделов	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов	Объем часов очно (очно-заочно)	Перечень учебно-методического обеспечения	Форма самостоятельной работы и контроля
1	Система оценки кредитоспособности клиентов банка 1. Понятие кредитоспособности заемщика. 2. Способы оценки кредитоспособности заемщика. 3. Оценка делового риска как способ оценки кредитоспособности заемщика. 4. Особенности оценки кредитоспособности мелких предприятий. 5. Принципы подхода к оценке кредитоспособности физических лиц.	7(15)	[1];[2];[3] [6];[7];[8], [9], [10]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачёта
2	Система кредитования юридических лиц 1. Фундаментальные элементы системы кредитования. 2. Субъекты кредитования и виды кредитов. 3. Объекты кредитования. 4. Особенности современной системы кредитования. 5. Условия кредитования. 6. Этапы кредитования. 7. Общие организационно-экономические основы кредитования.	7(15)	[3];[4];[5]; [6];[7]; [8], [9]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачёта
3	Новые банковские продукты и услуги 1. Современные пластиковые карты как основа технологической революции в банковском деле. 2. Операции коммерческих банков по обслуживанию владельцев пластиковых карт. 3. Проблемы и перспективы развития карточного бизнеса в России и в мире. 4. Понимание АТМ (банкомат — банковский аппарат) как элемента электронных систем платежей и расчетов. Виды банкоматов, спектр выполняемых ими операций и услуг. 5. Прочие операции и новые банковские продукты и услуги.	7(15)	[1][3];[4] [5];[6]; [7]; [8]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачёта

4	Управление активами и пассивами банка 1. Экономическое содержание и классификация активных операций коммерческого банка. 2. Структура и общая характеристика пассивных операций коммерческого банка. 3. Комплексное управление активами и пассивами банка. 4. Совершенствование принципов управления единым портфелем активов и пассивов коммерческого банка. 5. Стратегии и методы управления активами и пассивами коммерческого банка.	7(15)	[[1];[2];[3]; [7]; [8], [9], [10]	Подготовка к балльно- рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачёта
5	Управление прибылью коммерческого банка 1. Значение и цель управления прибылью. 2. Управление прибылью коммерческого банка в целом и ее основные направления. 3. Управление рентабельностью отдельных направлений деятельности банка. 4. Рентабельность кредитных и расчетных операций банка. 5. Управление рентабельностью отдельных видов банковских продуктов (услуг) на основе определения их себестоимости.	8(14)	[1];[2];[3];[4] [5];[6]; [7]; [8], [10]	Подготовка к балльно- рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачёта
6	Банковский менеджмент 1. Понятие, сущность и содержание банковского менеджмента. 2. Основные направления банковского менеджмента. 3. Современные тенденции в развитии подходов к организации банковского менеджмента.	8(15)	[1];[2];[3] [5];[6]; [7]; [8], [9]	Подготовка к балльно- рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачёта
Итого:		44(89)		

* - Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1	Современная банковская система	УК-10; ПК-2	1-ый рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к практическим занятиям)
	Управления качеством банковских продуктов (услуг)	УК-10; ПК-2	
2	Современные методы построения взаимоотношений и управления взаимоотношениями с клиентами	УК-10; ПК-2	2-ый рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные

	банка		мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к практическим занятиям)
	Ценообразование в банковской сфере	УК-10; ПК-2	
3	Кредитные операции	УК-10; ПК-2	3-ый рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к практическим занятиям)
	Качество банковского продукта, его оценка. Опыт и проблемы применения стандартов ИСО 9000 в деятельности банков	УК-10; ПК-2	

6.2. . Показатели и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

Текущий контроль - это непрерывное отслеживание уровня усвоения студентами знаний и формирования умений и навыков а также освоения универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций по дисциплине.

Промежуточный контроль проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика. Промежуточный контроль – это своего рода микрозачёт по пройденному материалу учебной дисциплины. Он может проводиться, как в устной, так и в письменной форме, а также в виде тестового контроля.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за выполнение практических заданий, за активное участие в опросе студентов перед началом лекции или в конце ее);
- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (тестовые задания и коллоквиум);

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 20 баллов, из которых на долю текущего контроля приходится 10 баллов, а остальные 10 баллов студент может получить по результатам промежуточного контроля.

Критериями оценки сформированности компетенций являются уровень освоения обучающимися знаний, умений и навыков, которыми они должны обладать при изучении разделов (модулей) дисциплин.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания руководствуемся следующим:

15-20 баллов – студент получает при **высоком** уровне овладения компетенциями и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

Это позволяет получить студенту «автоматом» (при 49 и более баллов).

10-14 баллов – студент получает при **среднем** уровне овладения компетенциями и освоении знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

До 10 баллов – студент получает при **пороговом** уровне овладения компетенциями и частично с пробелом освоении знания, умения и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

Рабочей программой дисциплины «Управление качеством банковских услуг» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

УК-10 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.

ПК-2 - Способен анализировать информацию и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества.

В процессе освоения образовательной программы компетенций **УК-10, ПК-2** формируются при изучении дисциплин, прохождении практик и ГИА.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Дисциплины, практики, ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
УК-10	Б1.О.03 Экономическая теория	1
	Б1.О.12 Цифровая экономика	2
	Б2.О.03(П) Производственная практика. технологическая (проектно-технологическая) практика	4
	Б1.В.08 Управление качеством банковских услуг	5
	Б2.О.05(П) Производственная практика, организационно-управленческая	7
	Б1.В.24 Экономическая стратегия предприятия Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8
ПК-2	Б1.В.03 Профильный иностранный язык	3
	Б1.О.21 Технологии организации производства продукции и услуг	4
	Б1.О.18 Психология и педагогика Б1.В.07 Сети ЭВМ и средства коммуникаций Б1.В.08 Управление качеством банковских услуг Б1.В.10 Сертификация систем качества Б1.В.12 Управление персоналом	5

	Б1.В.14 Трудовое право Б1.В.15 Информационные технологии в управлении качеством Б1.В.16 Компьютерное делопроизводство	6
	Б1.В.22 Организация контроля качества в социально-экономических системах Б1.В.23 Управление качеством государственных и муниципальных услуг	7
	Б1.В.26 Статистические методы в управление качеством Б1.В.27 Деловой документооборот Б1.В.ДВ.03.01 Инженерная графика Б1.В.ДВ.03.02 Применение ЭВМ в инженерных расчетах Б2.В.01(Пд) Производственная практика, преддипломная Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8

** Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин, прохождения практик и ГИА.*

7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и индикаторов достижения компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

Промежуточная аттестация – зачет.

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от зачета (получить его «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;
- если студент набрал по итогам текущего рейтинга **49** и более баллов, то он получает зачет «автоматом»

Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Каждая контрольная точка, (согласно календарного учебного графика в семестре их 3), оценивается в 20 баллов, из которых 10 приходится на текущий контроль, 10 баллов на промежуточный. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации (зачет).

Индикаторы достижения компетенций*

Код и наименование индикатор	Планируемые результаты обучения	Соответствие индикатора достижения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий

а достижени я компетенц ии, этапы освоения		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
ИД-1 _{УК-10} Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике.	Знать: базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов.	Не знает базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов.	Частично знаком с базовыми экономическими понятиями, объективными основами функционирования экономики и поведения экономических агентов.	Достаточно владеет базовыми экономическими понятиями, объективными основами функционирования экономики и поведения экономических агентов	В полной мере владеет базовыми экономическими понятиями, объективными основами функционирования экономики и поведения экономических агентов
	Уметь: рассматривать и анализировать информацию, необходимую для принятия надлежащих экономических решений.	Не обладает умениями рассматривать и анализировать информацию, необходимую для принятия надлежащих экономических решений.	Частично обладает умениями рассматривать и анализировать информацию, необходимую для принятия надлежащих экономических решений.	Умеет хорошо рассматривать и анализировать информацию, необходимую для принятия надлежащих экономических решений.	В полной мере может рассматривать и анализировать информацию, необходимую для принятия надлежащих экономических решений.
	Владеть: современным и методиками расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микроуровне	Не владеет современными методиками расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и	Не в полной мере владеет современным и методиками расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы	Хорошо владеет современными методиками расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы	Владеет на высоком уровне современными методиками расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы

		явления на микроуровне	и явления на микроуровне	и явления на микроуровне	ие процессы и явления на микроуровне
ИД-2 УК-10 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	Знать: объективные основы составления экономических планов.	Не знает объективные основы составления экономических планов.	Частично знает объективные основы составления экономических планов.	Знает на достаточно высоком уровне объективные основы составления экономических планов.	На высоком уровне знает объективные основы составления экономических планов.
	Уметь: решать типичные задачи, связанные с составлением планов и применять их при решении созданные в организации стандарты.	Не умеет решать типичные задачи, связанные с составлением планов и применять их при решении созданные в организации стандарты.	Не в полной мере умеет решать типичные задачи, связанные с составлением планов и применять их при решении созданные в организации стандарты.	На достаточно хорошем уровне умеет решать типичные задачи, связанные с составлением планов и применять их при решении созданные в организации стандарты.	На высоком уровне умеет решать типичные задачи, связанные с составлением планов и применять их при решении созданные в организации стандарты.
	Владеть: навыками и опытом личного финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	Не владеет навыками и опытом личного финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	Знаком с некоторыми навыками и опытом личного финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	Достаточно владеет навыками и опытом личного финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	На высоком уровне владеет навыками и опытом личного финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей

ИД-3 УК-10 Использует финансовые инструмент ы для управления личными финансами, контролиру ет собственны е экономичес кие и финансовые риски.	Знать: методы личного экономическ ого и финансового планировани я, основные финансовые инструмент ы, используем ые для управления личными финансами	Не знает методы личного экономичес кого и финансовог о планирован ия, основные финансовые инструмент ы, используем ые для управления личными финансами	Частично знает методы личного экономическ ого и финансового планировани я, основные финансовые инструменты , используемы е для управления личными финансами	Знает на достаточно высоком уровне методы личного экономическ ого и финансового планирован ия, основные финансовые инструмент ы, используем ые для управления личными финансами	На высоком уровне знает методы личного экономическ ого и финансового планировани я, основные финансовые инструмент ы, используем ые для управления личными финансами
	Уметь: использовать финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует финансовые риски	Не умеет использоват ь финансовые инструмент ы для управления личными финансами, контролирует финансовые риски	Не в полной мере умеет использовать финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует финансовые риски	На достаточно хорошем уровне умеет использоват ь финансовые инструмент ы для управления личными финансами, контролирует финансовые риски	На высоком уровне умеет использоват ь финансовые инструмент ы для управления личными финансами, контролирует финансовые риски
	Владеть: навыками использовани я финансовых инструментов для управления личными финансами, контролирует собственные экономическ ие финансовые риски.	Не владеет навыками использован ия финансовых инструмент ов для управления личными финансами, контролирует собственные экономичес кие	Знаком с некоторыми навыками использован ия финансовых инструменто в для управления личными финансами, контролирует собственные экономическ	Достаточно владеет навыками использован ия финансовых инструменто в для управления личными финансами, контролирует собственные экономическ	На высоком уровне владеет навыками использован ия финансовых инструменто в для управления личными финансами, контролирует собственные

		финансовые риски.	ие финансовые риски.	ие финансовые риски.	экономическ ие финансовые риски.
ИД-1 ПК-2 Уметь собирать и обрабатыва ть информаци ю по показателям качества, характеризу ющую разрабатыва емую и выпускаему ю продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий и осуществля ть организацио нные процессы, используя различные средства и способы межличност ных коммуникац ий	Знать: соответству ющие информацио нные технологии и различные финансовые методы для постановки и решения задач в профессиона льной сфере.	Не знает соответству ющие информацио нные технологии и различные финансовые методы для постановки и решения задач в профессион альной сфере.	Частично знает соответству ющие информацио нные технологии и различные финансовые методы для постановки и решения задач в профессиона льной сфере.	Знает на достаточно высоком уровне соответству ющие информацио нные технологии и различные финансовые методы для постановки и решения задач в профессион альной сфере.	На высоком уровне знает соответству ющие информацио нные технологии и различные финансовые методы для постановки и решения задач в профессиона льной сфере.
	Уметь: собирать и обрабатывать информацию по показателям качества, характеризую щую разрабатывае мую и выпускаемую продукцию, услуги на различных этапах жизненного цикла	Не умеет собирать и обрабатыват ь информаци ю по показателям качества, характеризу ющую разрабатыва емую и выпускаему ю продукцию, услуги на различных этапах жизненного цикла	Не в полной мере умеет собирать и обрабатывать информацию по показателям качества, характеризу ющую разрабатывае мую и выпускаему ю продукцию, услуги на различных этапах жизненного цикла	На достаточно хорошем уровне умеет собирать и обрабатыват ь информаци ю по показателям качества, характеризу ющую разрабатыва емую и выпускаему ю продукцию, услуги на различных этапах жизненного цикла	На высоком уровне умеет собирать и обрабатыват ь информаци ю по показателям качества, характеризу ющую разрабатыва емую и выпускаему ю продукцию, услуги на различных этапах жизненного цикла
	Владеть: навыками в области современн ых	Не владеет навыками в области современн ых	Знаком с некоторыми навыками в области современны	Достаточно владеет навыками в области современн	На высоком уровне владеет навыками в области

	информационно-коммуникационных систем и технологий для сбора и обработки информации и по показателю качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий.	информационно-коммуникационных систем и технологий для сбора и обработки информации и по показателю качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий.	х информационно-коммуникационных систем и технологий для сбора и обработки информации по показателю качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий.	ых информационно-коммуникационных систем и технологий для сбора и обработки информации и по показателю качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий.	современных информационно-коммуникационных систем и технологий для сбора и обработки информации и по показателю качества, характеризующую разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги) на различных этапах жизненного цикла изделий.
ИД-2 ПК-2 Владеть навыками составления отчетов по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги).	Знать: методы сбора, обработки и анализа данных для постановки и решения задач в профессиональной сфере.	Не знает методы сбора, обработки и анализа данных для постановки и решения задач в профессиональной сфере.	Частично знает методы сбора, обработки и анализа данных для постановки и решения задач в профессиональной сфере.	Знает на достаточно высоком уровне методы сбора, обработки и анализа данных для постановки и решения задач в профессиональной сфере.	На высоком уровне знает методы сбора, обработки и анализа данных для постановки и решения задач в профессиональной сфере.
	Уметь: использовать методы анализа, систематизации, обобщения, критического	Не умеет использовать методы анализа, систематизации, обобщения, критического	Не в полной мере умеет использовать методы анализа, систематизации, обобщения, критического	На достаточно хорошем уровне умеет использовать методы анализа, систематиз	На высоком уровне умеет использовать методы анализа, систематизации, обобщения,

	осмыслени я информаци и, постановки исследоват ельских задач и выбора путей их решения в профессион альной деятельнос ти	осмыслени я информаци и, постановки исследоват ельских задач и выбора путей их решения в профессио нальной деятельнос ти	о осмысления информаци и, постановки исследовате льских задач и выбора путей их решения в профессион альной деятельност и	ации, обобщения, критическо го осмыслени я информаци и, постановки исследоват ельских задач и выбора путей их решения в профессион альной деятельнос ти	критическо го осмыслени я информаци и, постановки исследоват ельских задач и выбора путей их решения в профессион альной деятельнос ти
	Владеть: составления отчетов по показателям качества, характеризую щих разрабатывае мую и выпускаемую продукцию, работы	Не владеет навыками составления отчетов по показателям качества, характеризу ющих разрабатывае емую и выпускаему ю продукцию, работы	Знаком с некоторыми навыками составления отчетов по показателям качества, характеризу ющих разрабатывае мую и выпускаему ю продукцию, работы	Достаточно владеет навыками составления отчетов по показателям качества, характеризу ющих разрабатывае емую и выпускаему ю продукцию, работы	На высоком уровне владеет навыками составления отчетов по показателям качества, характеризу ющих разрабатывае емую и выпускаему ю продукцию, работы
ИД-3 ПК-2 Знать актуальную Нормативну ю документац ию в области управления качеством при проектиров ании продукции (оказании услуг)	Знать: типовые методики и действующу ю нормативно- правовую базу расчета экономическ их и социально- экономическ их показателей, характеризу ющих деятельност	Не знает типовые методики и действующу ю нормативно- правовую базу расчета экономическ их и социально- экономическ их показателей, характеризу ющих деятельност	Частично знает типовые методики и действующу ю нормативно- правовую базу расчета экономическ их и социально- экономическ их показателей, характеризу ющих	Знает на достаточно высоком уровне типовые методики и действующу ю нормативно- правовую базу расчета экономическ их и социально- экономическ их показателей,	На высоком уровне знает типовые методики и действующу ю нормативно- правовую базу расчета экономическ их и социально- экономическ их показателей, характеризу ющих

	ь хозяйствующим субъектам	ь хозяйствующим субъектам	деятельность хозяйствующих субъектов	характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	деятельность хозяйствующих субъектов
	Уметь: использовать нормативную документацию в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг)	Не умеет использовать нормативную документацию в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг)	Не в полной мере умеет использовать нормативную документацию в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг)	На достаточно хорошем уровне умеет использовать нормативную документацию в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг)	На высоком уровне умеет использовать нормативную документацию в области управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг)
	Владеть: навыками применения нормативной документации в области управления качеством при оказании услуг	Не владеет навыками применения нормативной документации в области управления качеством при оказании услуг	Знаком с некоторыми навыками применения нормативной документации в области управления качеством при оказании услуг	Достаточно владеет навыками применения нормативной документации в области управления качеством при оказании услуг	На высоком уровне владеет навыками применения нормативной документации в области управления качеством при оказании услуг

Для допуска к зачету, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к зачету. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольный опрос, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

На зачете студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Если по итогам рейтинга студент набирает **40-48** баллов, то он допускается к сдаче

зачёта и остальные **20-40** баллов он получает на зачёте.

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Высокий уровень (зачтено)	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень (зачтено)	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень (зачтено)	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения и теоретический материал, либо не выполнил учебные задания, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень (не зачтено)	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции УК-10, ПК-2 в процессе освоения ОПОП

7.3.1. Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся

ТЕСТЫ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ 1-го РЕЙТИНГ- КОНТРОЛЯ

1. Коммерческий банк является:
 - А. Проводником денежно-кредитной политики государства.
 - В. Казначеем государства.
 - С. Кредитором юридических и физических лиц.
 - Д. Региональным расчетно-кассовым центром.
2. Одной из важнейших функций коммерческого банка является:
 - А. Посредничество в кредите.
 - В. Защита интересов вкладчиков.
 - С. Создание финансовых резервов.
 - Д. Открытие счетов клиентам.
3. Утверждение годового отчёта коммерческого банка возлагается на:
 - А. Правление банка.
 - В. Совет банка.
 - С. Администрацию.

- D. Ревизионный отдел.
4. Коммерческий банк — это:
- A. Специфическая организация, которая производит продукт в виде денег и платёжных средств.
 - B. Коммерческая организация, производящая продукты сферы материального производства.
 - C. Организация, осуществляющая эмиссию наличных денег в условиях рыночной экономики.
 - D. Коммерческая организация при Министерстве финансов РФ, хранилище золотовалютных резервов.
5. Одним из принципов деятельности коммерческого банка является:
- A. Работа в пределах реально имеющихся ресурсов.
 - B. Стихийное регулирование деятельности.
 - C. Децентрализация системы расчетов.
 - D. Дифференцированный подход при кредитовании.
6. Коммерческий банк выполняет функцию:
- A. Эмиссионного центра государства.
 - B. Банка банков.
 - C. Аккумуляции средств в депозиты.
 - D. Банкира правительства.
7. Прибыль банка, оставшаяся после уплаты налогов, распределяется в соответствии с решением:
- A. Расчетно-кассового центра (РКЦ), в котором обслуживается банк.
 - B. Центрального банка Российской Федерации.
 - C. Правления.
 - D. Общего собрания акционеров банка.
8. Регулирование деятельности коммерческих банков осуществляется:
- A. Децентрализованно.
 - B. Экономическими методами.
 - C. Административными методами.
 - D. Экономическими и административными методами.
9. Если в активах банка имеется большое количество кредитов с повышенным риском, то необходимо:
- A. Перестать осуществлять выдачу кредитов.
 - B. Привлечь как можно больше средств со стороны.
 - C. Увеличить удельный вес собственных средств в общем объёме ресурсов.
 - D. Увеличить выдачу кредитов юридическим лицам.
10. К функциям коммерческого банка не относится:
- A. Стимулирование накоплений в хозяйстве.
 - B. Посредничество при обмене различными товарами.
 - C. Посредничество в расчётах.
 - D. Посредничество в кредите.
11. По характеру выполняемых операций коммерческие банки подразделяются на:
- A. Бесфилиальные и многофилиальные.
 - B. Кооперативные и акционерные.
 - C. Малые и средние.
 - D. Универсальные и специализированные.
12. В Правление банка не входят:
- A. Руководители важнейших подразделений.

- В. Председатель и его заместители.
- С. Учредители.
- Д. Клиенты.

13. Функцией коммерческого банка является:

- А. Эмиссия банкнот.
- В. Кредитование центрального банка.
- С. Расчетно-кассовое обслуживание клиентов.
- Д. Надзор за деятельностью кредитных организаций.

14. Оформление кредитных договоров сосредоточено в блоке управления коммерческого банка.

- А. Финансовом.
- В. Коммерческом.
- С. Охранно-хозяйственном.
- Д. Административном.

15. К финансовому блоку управления в коммерческом банке относится:

- А. Бухгалтерия.
- В. Отдел операций с ценными бумагами.
- С. Отдел операционного управления.
- Д. Кредитный отдел.

16. Электронную обработку данных в банке обеспечивает:

- А. Ревизионная комиссия.
- В. Отдел операционного управления.
- С. Блок автоматизации.
- Д. Административный блок.

17. Сходством коммерческого банка и торгового предприятия является:

- А. Работа в основном на привлеченных ресурсах.
- В. Выпуск акций и других ценных бумаг и осуществление операций по их учёту, хранению, покупке и продаже.
- С. Возможность кредитования населения.
- Д. Посредничество в расчётах.

18. Современные коммерческие банки осуществляют обслуживание:

- А. Организаций и населения.
- В. Только населения.
- С. Только организаций.
- Д. Центрального банка.

19. Союзы и ассоциации кредитных организаций:

- А. Могут осуществлять любые банковские операции.
- В. Не могут осуществлять банковские операции.
- С. Могут осуществлять только депозитные и ссудные операции.
- Д. Могут осуществлять только расчётные операции.

20. По функциональному назначению банки подразделяются на:

- А. Эмиссионные, депозитные и коммерческие.
- В. Универсальные и специализированные.
- С. Региональные, межрегиональные, национальные и международные.
- Д. Малые, средние, крупные, банковские консорциумы и межбанковские объединения.

ТЕСТЫ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ 2-го РЕЙТИНГ- КОНТРОЛЯ

21. Обособленными структурными подразделениями коммерческого банка являются:
- A. Дополнительные офисы.
 - B. Обменные пункты.
 - C. Филиалы и представительства.
 - D. Расчетно-кассовые центры.
22. Внутренний блок банковской инфраструктуры включает:
- A. Структуру аппарата банка.
 - B. Информационное обеспечение.
 - C. Научное обеспечение.
 - D. Кадровое обеспечение.
23. По сфере обслуживания банки подразделяются на:
- A. Универсальные и специализированные.
 - B. Бесфилиальные и многофилиальные.
 - C. Малые, средние, крупные, банковские консорциумы и межбанковские объединения.
 - D. Региональные, межрегиональные, национальные и международные.
24. Стратегические задачи развития кредитных операций коммерческого банка определяет:
- A. Ревизионный отдел.
 - B. Правление банка.
 - C. Совет банка.
 - D. Кредитный комитет.
25. Внешний блок банковской инфраструктуры включает:
- A. Построение учёта и отчётности, компьютерную обработку данных.
 - B. Кадровое обеспечение.
 - C. Внутренние правила совершения операций.
 - D. Законодательные нормы, определяющие статус кредитного учреждения.
26. По масштабам деятельности коммерческие банки подразделяются на:
- A. Универсальные и специализированные.
 - B. Бесфилиальные и многофилиальные.
 - C. Региональные, межрегиональные, национальные и международные.
 - D. Малые, средние, крупные, банковские консорциумы и межбанковские объединения.
27. Союзы и ассоциации кредитных организаций являются организациями.
- A. Некоммерческими.
 - B. Коммерческими.
 - C. Правительственными.
 - D. Частными.
28. Коммерческие банки являются.... субъектами.
- A. Зависимыми от правительства.
 - B. Самостоятельными.
 - C. Подотчётными президенту.
 - D. Зависимыми от правления центрального банка.
29. Операции коммерческих банков - это конкретное проявление их:
- A. Сущности.
 - B. Роли в экономике.
 - C. Организационно-экономической структуры.
 - D. Функций на практике.

30. По форме собственности банки подразделяются на:

- A. Универсальные и специализированные.
- B. Региональные, межрегиональные, национальные и международные.
- C. Государственные, акционерные, кооперативные, частные и смешанные.
- D. Малые, средние, крупные, банковские консорциумы и межбанковские объединения.

31. По характеру выполняемых операций банки подразделяются на:

- A. Бесфилиальные и многофилиальные.
- B. Универсальные и специализированные.
- C. Региональные, межрегиональные, национальные и международные.
- D. Государственные, акционерные, кооперативные, частные и смешанные.

32. Формирование ... портфеля коммерческого банка связано с вложениями в акции и облигации с целью получения дохода в виде дивидендов или процентов.

- A. Депозитного.
- B. Торгового.
- C. Залогового.
- D. Инвестиционного.

33. Если банковская услуга может быть заменена другой услугой или продуктом, то это означает, что на рынке имеются:

- A. Конкуренты.
- B. Продукты-субституты.
- C. Незанятые рыночные ниши.
- D. Потенциальные клиенты.

34. К входным барьерам в банковской отрасли не относится:

- A. Потребность в значительном капитале.
- B. Дифференциация банковского продукта.
- C. Лицензионное ограничение.
- D. Технологически сложное производство банковских продуктов.

35. Понятие банковского продукта отличается от понятия банковской услуги тем, что оно:

- A. Более узкое.
- B. Более конкретное и отражает наличие конкретных качественных и количественных характеристик.
- C. Более современное.
- D. Отражает специфику банковской деятельности.

36. Понятие банковской операции отражает совокупность:

- A. Технических и технологических процедур, сопровождающих создание и реализацию банковского продукта.
- B. Норм банковской деятельности в отношении реализации конкретных услуг.
- C. Действий банка при создании и реализации банковской услуги.
- D. Регламентированной последовательности действий при создании и реализации банковского продукта.

37. Возникновение на рынке новых банковских продуктов в первую очередь обусловлено:

- A. Требованиями Банка России.
- B. Изменениями в законодательстве.
- C. Возможностями банка.
- D. Изменением спроса и ожиданий потребителей.

38. Оценка емкости рынка банковских продуктов осуществляется на основании:

- A. Данных об обороте банковских продуктов, отражаемых в отчетности каждого банка.

- B. Данных статистического наблюдения о состоянии спроса на банковские продукты.
- C. Экспертных данных о возможном уровне потребления банковских продуктов.
- D. Данных ежеквартальной консолидированной отчётности банков.

39. Одним из входных барьеров на рынок банковских продуктов является:

- A. Лицензирование банковской деятельности.
- B. Наличие высоких требований к качеству банковских продуктов.
- C. Необходимость открытия на определённой территории представительства или филиала банка.
- D. Наличие множества конкурентов.

40. Продукты, связанные с приемом средств населения во вклады, могут быть реализованы:

- A. Любыми банками и небанковскими финансово-кредитными институтами.
- B. Только специальными финансовыми компаниями.
- C. Только банками, вошедшими в систему страхования вкладов.
- D. Финансовыми посредниками всех категорий.

ТЕСТЫ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ 3-го РЕЙТИНГ- КОНТРОЛЯ

41. Рынок банковских продуктов практически не имеет конкурентов — небанковских организаций по группе:

- A. Расчетно-кассового обслуживания.
- B. Кредитных продуктов.
- C. Трастовых услуг.
- D. Пластиковых продуктов.

42. Границы рынка банковских продуктов определяются исходя из:

- A. Территориальной принадлежности банка и места реализации продуктов.
- B. Категории клиентов и их территориальной принадлежности.
- C. Требований Банка России, отраженных в Правилах бухгалтерского учёта в банках.
- D. Однотипности реализуемых продуктов и территориальной принадлежности их реализации.

43. Высокая дифференциация предлагаемых на рынке услуг приводит к:

- A. Снижению конкуренции между производителями.
- B. Повышению конкуренции между клиентами.
- C. Снижению лояльности банковских клиентов.
- D. Появлению монополизма.

44. Дифференцированные услуги преобладают в банковской сфере благодаря:

- A. Договорному характеру взаимоотношений банков с клиентами.
- B. Универсализации банковской деятельности.
- C. Абстрактности банковского продукта.
- D. Требованиям риск-менеджмента.

45. Создание нового продукта именуется:

- A. Логистикой.
- B. Интерпретацией.
- C. Инновацией.
- D. Модификацией.

46. Одним из критериев качества банковских услуг с точки зрения клиента является:

- A. Привлекательная внешность персонала банка.
- B. Скорость обслуживания.

- C. Исправность переговорных устройств.
- D. Присутствие в операционном зале службы безопасности.

47. Банковская конкуренция — это соперничество между:

- A. Банками.
- B. Потребителями банковских услуг.
- C. Банками, небанковскими финансово-кредитными институтами и нефинансовыми организациями.
- D. Банками, их поставщиками, потребителями, потенциальными конкурентами и производителями товаров-субститутов.

48. Создание нового продукта именуется:

- A. Логистикой.
- B. Интерпретацией.
- C. Инновацией.
- D. Модификацией.

49. Банковский маркетинг — это:

- A. Система организации производства и сбыта товаров, направленная на удовлетворение потребностей конкретных потребителей с целью извлечения прибыли за счёт увеличения сбыта.
- B. Система организации сбыта товаров, направленная на удовлетворение потребностей конкретных потребителей с учётом их индивидуальных особенностей и нацеленная на рост прибыли банка.
- C. Система организации сбыта товаров, направленная на удовлетворение потребностей конкретных потребителей и получение прибыли, основанная на изучении рынка.
- D. Система организации производства и сбыта товаров, направленная на удовлетворение потребностей конкретных потребителей и получение прибыли, основанная на изучении рынка.

50. Совокупность инструментов банковского маркетинга называется:

- A. Маркетинговой философией.
- B. Маркетинговым управлением.
- C. Маркетинговыми коммуникациями.
- D. Маркетинг-миксом.

51. Укажите последовательность эволюции типов рыночной стратегии и политики фирм.

- A. Товарная концепция.
- B. Концепция маркетинга.
- C. Сбытовая концепция.
- D. Производственная концепция.

52. ... — это ориентация на потребности клиента.

- A. Маркетинговое управление.
- B. Сущность маркетинга.
- C. Философия маркетинга.
- D. Маркетинг-микс.

53. Специфика банковского маркетинга в первую очередь заключается в специфике:

- A. Деятельности банков.
- B. Нормативной базы банковской деятельности.
- C. Банковских продуктов и услуг.
- D. Потребностей банковских клиентов.

54. ... — это целенаправленная координация всех видов деятельности в сфере сбыта.

- A. Маркетинг-микс.

- B. Маркетинговое управление.
- C. Рыночная политика.
- D. Сбытовая политика.

55. Абстрактность банковских услуг выражается в их:

- A. Неосвязаемости и сложности для восприятия.
- B. Несохраняемости.
- C. Неотделимости от источника.
- D. Протяженности во времени.

56. Вторичность удовлетворяемых банковскими услугами потребностей выражается в том, что они:

- A. Удовлетворяют потребности, следующие за физиологическими потребностями.
- B. Не связаны с первичными потребностями.
- C. Не удовлетворяют потребности человека напрямую, а выступают посредниками.
- D. Удовлетворяют не первичные, а производные от них финансовые потребности.

57. Основной отличительной чертой банковского продукта является то, что он:

- A. Абстрактен.
- B. Несохраняем.
- C. Не удовлетворяет потребности непосредственно.
- D. Неотделим от источника.

58. Установите соответствие видов маркетинга состоянию спроса на банковские продукты.

Состояние спроса на банковские продукты	Вид маркетинга
1. Отрицательный	A. Ремаркетинг
2. Нулевой	B. Развивающий
3. Непостоянный	C. Демаркетинг
4. Уменьшающийся	D. Поддерживающий
5. Латентный	E. Стимулирующий
6. Полный	F. Конверсионный
7. Сверхспрос	G. Синхронмаркетинг
	H. Противодействующий

59. Сосредоточение усилий банка на отдельной группе клиентов или сегменте рынка характерно для ... маркетинга.

- A. Недифференцированного.
- B. Дифференцированного.
- C. Концентрированного.
- D. «Кустового».

60. Бинарная совокупность элементов банковского маркетинга включает в себя в качестве одного из основных элементов:

- A. Исследование банковского рынка.
- B. Реализацию выбранной стратегии.
- C. Воздействие на рынок посредством маркетингового инструментария.
- D. Исследование поведения конкурентов.

7.3.3. Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям.

1-ый рейтинг контроль

1. 1. Характеристика банка как предприятия.

2. Классификация банков.
3. Организационные основы построения аппарата управления банком.
4. Структура аппарата управления банка и задачи его основных подразделений.
5. Экономическая сущность и классификация операций банка.
6. Взаимоотношения банка и клиента. Банковские сделки.
7. Понятие и особенности банковских услуг.
8. Критерии классификации и виды банковских услуг.
9. Банковский продукт: понятие и особенности.
10. Преимущества продуктового подхода в управлении банком

2-ый рейтинг контроль

1. Сущность и специфика системы управления качеством услуг.
2. Основы системы управления качеством банковских услуг.
3. Методы управления качеством банковских (продуктов) услуг.
4. Средства управления качеством банковских продуктов (услуг).
5. Необходимость обеспечения качества банковских продуктов (услуг) с целью повышения конкурентоспособности коммерческого банка.
6. Возможность применения модели SERVQUAL для определения степени удовлетворенности потребителей банковскими продуктами (услугами) и повышения качества обслуживания клиентов.
7. Устойчивое партнерство банка с клиентом: значение, условия построения.
8. Лояльность клиента: методы оценки и повышения.
9. Построение взаимоотношений с V.I.P. – клиентами.
10. Новые методы построения взаимоотношений с клиентами банка.

3-ый рейтинг контроль

1. 1 Цена банковского продукта как фактор конкурентоспособности. Виды цен.
2. Этапы ценообразования.
3. Методы ценообразования на банковские продукты.
4. Теоретические подходы к определению категории качества.
5. Эволюция концепций качества.
6. Понятие качества услуги, его составные части.
7. Методология оценки качества услуг.
8. Современная философия качества. Применение стандартов ИСО 9000 в деятельности банков.
9. Торговая марка и имидж банка.
10. Банковские брэндсы и стратегия ценообразования.

7.3.4 Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию

1. Характеристика банка как предприятия.
2. Классификация банков.
3. Организационные основы построения аппарата управления банком.
4. Структура аппарата управления банка и задачи его основных подразделений.
5. Экономическая сущность и классификация операций банка.
6. Взаимоотношения банка и клиента. Банковские сделки.
7. Понятие и особенности банковских услуг.
8. Критерии классификации и виды банковских услуг.
9. Банковский продукт: понятие и особенности.
10. Преимущества продуктового подхода в управлении банком.
11. Сущность и специфика системы управления качеством услуг.

12. Основы системы управления качеством банковских услуг.
13. Методы управления качеством банковских (продуктов) услуг.
14. Средства управления качеством банковских продуктов (услуг).
15. Необходимость обеспечения качества банковских продуктов (услуг) с целью повышения конкурентоспособности коммерческого банка.
16. Возможность применения модели SERVQUAL для определения степени удовлетворенности потребителей банковскими продуктами (услугами) и повышения качества обслуживания клиентов.
17. Устойчивое партнерство банка с клиентом: значение, условия построения.
18. Лояльность клиента: методы оценки и повышения.
19. Построение взаимоотношений с V.I.P. – клиентами.
20. Новые методы построения взаимоотношений с клиентами банка.
21. Цена банковского продукта как фактор конкурентоспособности. Виды цен.
22. Этапы ценообразования.
23. Методы ценообразования на банковские продукты.
24. Теоретические подходы к определению категории качество.
25. Эволюция концепций качества.
26. Понятие качества услуги, его составные части.
27. Методология оценки качества услуг.
28. Современная философия качества. Применение стандартов ИСО 9000 в деятельности банков.
29. Торговая марка и имидж банка.
30. Банковские брэнды и стратегия ценообразования.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижений компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятия и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки (специальности), которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература:

1. **Банковское дело: сборник тестов** / А. Ф. Рябова, Р. А. Карповаред., С. Б. Коваленко. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 157, [2] с. [2] с. ; 21. - URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=69166. - Библиогр.: с. [159]. - ISBN 978-5-16-003915-2. - ISBN 978-5-279-03339-3 : ~Б. ц.
2. **Банковское дело : учебник для вузов** / ред. В. И. Колесников. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : "Финансы и статистика", 1998. - 464 с. : ил. - 5000 экз.. - ISBN 5-279-01863-5 (в пер.)
3. **Институциональная экономика: новая институциональная экономическая теория : учебник для студ. вузов** / МГУ им. Ломоносова М.В. Экон. фак-т ; Под общей ред. Аузана А.А. - М. : ИНФРА-М, 2005. - 416 с. : рис. - (Учебники эк. фак. МГУ им. Ломоносова). - Глоссар. с.:412. - 30 000 экз.. - ISBN 5-16-002020-9

4. **Банковское дело** : учебник для студ. вузов / ред. О. И. Лаврушин. - 9-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2011. - 768 с. - 3000 экз.. - ISBN 978-5-406-01330-4 (в пер.)
5. **Банковское дело: сборник тестов** / А. Ф. Рябова, Р. А. Карповаред., С. Б. Коваленко. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 157, [2] с. [2] с. ; 21. - URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=69166. - Библиогр.: с. [159]. - ISBN 978-5-16-003915-2. - ISBN 978-5-279-03339-3 : ~Б. ц.
6. **Грязнова, А. Г.** Финансово-кредитный словарь / А. Г. Грязнова. - Москва : Финансы и статистика, 2004. - URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=994. - ISBN 978-5-279-02306-X : ~Б. ц. **Кл. слова (ненормированные):** Экономика и менеджмент

Дополнительная литература:

1. **Деньги, кредит, банки** : электронный учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. - М : Кнорус, 2010. - эл. опт. диск (CD-ROM). - 500 экз.. - ISBN 978-5-406-00076-2 (в кор.) .
2. **Глобальная экономика. Энциклопедия** . - Москва : Финансы и статистика, 2011. - URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=55374. - ISBN 978-5-279-03498-7 : ~Б. ц.
3. **Золотова, Елена Алексеевна.** Учет и операционная деятельность в коммерческих банках / Е. А. Золотова. - Москва : Финансы и статистика, 2010. - 206, [1] с. [1] с. : табл. - URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=1033. - Библиогр.: с.203. - ISBN 978-5-16-004253-4. - ISBN 978-5-279-03418-5 : ~Б. ц.
4. **Хоминич, Ирина Петровна.** Государственный кредит в условиях финансовой глобализации : учеб. пособие / И. П. Хоминич, О. В. Саввина. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 254, [1] с. [1] с. : ил, ил ; 21. - URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=69145. - Библиогр.: с. 248-253, и в подстроч. примеч. - 500 экз.. - ISBN 978-5-279-03434-5
5. **Чернова, Г. В.** Управление рисками : учебник для вузов / Г. В. Чернова, А. А. Кудрявцев. - М : Кнорус, 2009. - эл. опт. диск (CD-ROM). - ISBN 978-5-390-00291-9 (в кор.)

9. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.

- **ЭБС «Издательства Лань»**
Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»
ООО «Издательство Лань».
 Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год
<http://e.lanbook.com/>
- **ЭБС «Издательства Лань». Коллекция «ФПУ. 10-11 кл. Изд-во «Просвещение».**
Общеобразовательные предметы»
ООО «ЭБС Лань».
 Договор № 023/2024-223ФЗ от 24.05.24 г сроком на 1 год
<http://e.lanbook.com/>
- **Сетевая электронная библиотека**
ООО «ЭБС ЛАНЬ»
 Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный
<http://e.lanbook.com/>
<http://seb.e.lanbook.com/>
- **ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть**
ООО «Директ-Медиа»
 Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год
<http://biblioclub.ru>
- **ЭБС «ЮРАЙТ» Пакет СПО**
ООО «Электронное издательство Юрайт»
 Лицензионный договор № 6703 от 27.08.2024 г. сроком на 1 год
<https://urait.ru/>
- **Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)**
ООО Научная электронная библиотека.

Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год
<http://elibrary.ru>

- **Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64**

ООО «Эй Ви Ди - Систем»

Договор № А-12933 от 12.04.2024 г. сроком на 1 год

Гарант

ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций, практические занятия), работа на которых обладает определенной спецификой.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Для подготовки и выполнения практических занятий студенту следует завести отдельную тетрадь. При подготовке к практическим занятиям студенту следует составить краткий ответ (1-2 стр.) на контрольные вопросы. Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособия, дополнительной литературы, интернет - источников.

Ответы на практических занятиях, приходящиеся на каждый промежуточный рубеж оценивается в **10** баллов (за три точки - **30** баллов).

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;

- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;

- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Студенты очно-заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, ознакамливаются с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе.

Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Управление качеством банковских услуг» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается сдачей зачета.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины «Управление качеством банковских услуг» необходимо учитывать особенность Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – их компетентностную ориентацию, которая нацелена не на сумму усвоенной информации, а на способность человека действовать в различных ситуациях.

Главной целью реализации компетентностного подхода является формирования и развития профессиональных навыков студентов, увеличение доли участия обучающихся в учебном процессе через широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий (семинаров в диалоговом режиме, дискуссий, компьютерных симуляций, долевых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий, результатов работы студенческих исследовательских групп, вузовских и межвузовских телеконференций) в сочетании с внеаудиторной работой.

Дисциплина «Управление качеством банковских услуг» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается выполнением сдачей зачета.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.).

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Каждый студент очной формы обучения на первых занятиях получает индивидуальное задание по выполнению курсового проекта. Преподаватель на том же занятии знакомит студентов с методическими указаниями по их выполнению и назначает дни консультаций.

Для студентов заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, практикуется установочные занятия, где они ознакамливаются с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов которые они должны изучать для обладания

запланированными в рабочей программе компетенциями. Они получают задания на курсовое проектирование и объяснение как пользоваться методическими указаниями по выполнению курсового проекта, которые имеются в наличии в научной библиотеке ФГБОУ ВО Кабардино-Балкарский ГАУ.

Студенту следует тщательно готовиться к модульному тестированию, контрольным работам, контрольным опросам, прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

11. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

11.1 Лицензионное программное обеспечение

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020» лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition № лицензии 26EC-241021-134643-810-2826, договор № 651/А от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Центральный банк Российской Федерации (Банк России)	www.cbr.ru
Министерство финансов Российской Федерации	http://www.minfin.ru
Министерство экономического развития Российской Федерации	http://www.economy.gov.ru
Банки.ру Информационный портал	www.banki.ru
Система «Антиплагиат»	www.antiplagiat.ru
Справочно-правовая система ГАРАНТ.	http://www.garant.ru ;
Консультат Плюс.	http://www.consultant.ru .

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п.п.	Вид учебной работы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, ноутбук
2.	Практические занятия	Аудитории для проведения практических занятий в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран, проектор, плакаты, эскизы и т. д.
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория (компьютерный класс с выходом в Интернет), для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютеры с выходом в интернет