

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Стандарты качества банковской деятельности

Код модуля
1163619(1)

Модуль
Деятельность банка на рынке

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Кондюкова Елена Станиславовна	кандидат философских наук, доцент	Доцент	банковского дела

Согласовано:

Управление образовательных программ

И.Ю. Русакова

Авторы:

- Кондюкова Елена Станиславовна, Доцент, банковского дела

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ **Стандарты качества банковской деятельности**

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ **Стандарты качества банковской деятельности**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-25 -Способен выполнять профессиональные обязанности по осуществлению текущей деятельности кредитных организаций и иных финансово-кредитных институтов	Д-1 - Профессиональная деятельность в казначействе банка З-1 - Знать основы банковского и финансового законодательства П-1 - Владеть методами совершения сделки в различных направлениях банковской сферы У-1 - Уметь совершать сделки по различным операциям банка	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия
ПК-28 -Способен анализировать и интерпретировать информацию, необходимую для выявления тенденций	Д-1 - Казначейство банка, кредитные услуги З-1 - Знать современные тенденции в развитии финансово-кредитного сектора	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

в функционировании и развитии финансово-кредитного сектора	П-1 - Владеть методами осуществления банковских операций У-1 - Уметь использовать информацию для составления необходимой документации	
ПК-29 -Способен систематизировать финансовую и юридическую информацию по финансовым продуктам и услугами	Д-1 - Кредитование физических и юридических лиц З-1 - Знать финансовое и банковское законодательство П-1 - Владеть навыками проведения переговоров по вопросам кредитования У-1 - Уметь произвести анализ финансово-юридической консультации в области кредитования	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>работа на лекции</i>	7,18	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	7,7.8	25
<i>контрольная работа</i>	7,7.16	35
<i>работа на занятии</i>	7,7.18	40
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет		

Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения

	обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практически/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Стандарт качества банковской деятельности. Основные положения и требования
2. Методология стандарта качества банковского процесса
3. Методология стандарта качества банковского продукта
4. Процесс разработки и внедрения стандартов качества банковской деятельности LMS-платформа – не предусмотрена

Примерные задания

Задание. Сравнительный анализ традиционного и процессного подходов

На основании рассмотрения параграфа 2.1.3. проекта нормативного документа «Стандарты качества банковской деятельности. Основные положения и требования», сформулируйте, основные преимущества процессного подхода в отличие от традиционного подхода. Занесите результаты в таблицу.

Таблица. Сравнительный анализ традиционного и процессного подходов

Сравнительный анализ традиционного и процессного подходов	
Традиционный	Процессный
1.«Прерывистость» управления в рамках системы при переходе от одного процесса к другому	
2.Запоздалое реагирование на изменения внешней среды	
3. Постановка целей от «достигнутого»	
4. Банковский бизнес ориентирован на функционирование самой системы, а не на потребности клиентов	
5. Приоритет тактических и оперативных задач	
6. Недостаточный уровень организации процессов и внутреннего контроля, вызывающий операционные риски и риски снижения качества услуги или продукта	

Задание. Структура профессионального стандарта

Соотнесите перечень банковских профессий уровню профессиональной квалификации.
Для этого вам необходимо:

1. Изучить базовую таблицу "Структура профессионального стандарта".

Таблица. Структура профессионального стандарта

Уровень профессиональной квалификации	Требования к персоналу
Начальный уровень	<ul style="list-style-type: none">отсутствуют требования к профессиональным знаниям и умениямрабочие задания рутинные, predeterminedрабочее задание руководит работником, ответственность косвенная
I уровень	<ul style="list-style-type: none">профессиональные знания и умения приобретены либо в результате обучения, либо в процессе работыработа под чьим-либо руководствомумение справляться с ограниченными рабочими заданиямиответственность в пределах своего рабочего задания
II уровень	<ul style="list-style-type: none">к знаниям и умениям прибавляются профессиональные навыкиумение справляться с разноплановыми заданиямиспособность к работе в коллективе, ответственность за свою работу
III уровень	<ul style="list-style-type: none">профессиональная зрелостьпередача приобретенных профессиональных знаний и умений другимумение справляться со сложными и чередующимися рабочими заданиямиготовность к ответственности за распределение ресурсов и за работу других
IV уровень	<ul style="list-style-type: none">к профессиональным знаниям и умениям прибавляются знания, умения и способности руководитьумение справляться с многочисленными сложными и разнообразными заданиями при меняющихся обстоятельствахответственность за распределение ресурсов и за работу других
V уровень	<ul style="list-style-type: none">глубокое знание профессиональной деятельностиумение справляться с заданиями, предполагающими владение разнообразными методами действия в изменяющихся и неожиданных обстоятельствахбольшая самостоятельность, ответственность за стратегию, анализы, решения и их осуществление

2. Рассмотрите Перечень банковских профессий, подлежащих стандартизации, который прилагается в качестве информационного сопровождения к разделу.

3. Укажите соответствие профессии уровню профессиональной квалификации (от I уровня до V).

4. Оформите результаты вашего исследования в табличной форме.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Анализ требований стандартов качества банковской деятельности к продуктам (их качественным и количественным характеристикам), клиентам, стратегии развития банка (клиенты-продукты-конкуренты).

2. Анализ требований стандартов качества банковской деятельности к технологии производства продуктов, процессам управления производством, процессам обеспечения

деятельности, требования к качеству формализованного описания процесса (степень подробности, точность, охват, полнота, логическая корректность) и его частей

3. Анализ требований стандартов качества банковской деятельности к оргструктуре (подразделения, коллегиальные органы управления), наличию и распределению между подразделениями функций (видов деятельности), распределению обязанностей и ответственности между менеджментом банка и коллегиальными органами управления

4. Анализ требований стандартов качества банковской деятельности к управленческим (регламентирующим действия) документам (политики, планы, инструкции)

5. Анализ требований стандартов качества банковской деятельности к составу, источникам, способам обработки и хранения информации, требования к организации и управлению информационными потоками

Примерные задания

Задание. Приоритетные направления стандартизации

Проанализируйте ситуацию стандартизации базовых направлений банковской деятельности.

Для этого необходимо:

1. Изучить лекционный материал раздела 4.
2. Ознакомиться с некоторыми приоритетными направлениями стандартизации качества БД (по материалам раздела 4).

3. Из предложенного ниже списка выбрать и ранжировать семь направлений, которые, на ваш взгляд, являются индикаторными в банковской деятельности.

- Организация стратегического управления;
- Организация кредитования клиентов малого и среднего бизнеса;
- Организация банковской деятельности по депозитным операциям;
- Организация вкладных операций;
- Управление взаимоотношениями с потребителями услуг;
- Организация управления персоналом в банке;
- Организация внутреннего контроля в банках;
- Организация управления ликвидностью и риском ликвидности;
- Организация управленческого учета и отчетности в банке;
- Организация осуществления безналичных расчетов.
- Организация управления кредитным риском в кредитных учреждениях;
- Организация управления операционными рисками в кредитных организациях;
- Организации деятельности по аутсорсингу информационных технологий в банках.
- Оценка качества активов, под залог которых Банк России рефинансирует кредитные организации;
- Организация корпоративного управления;
- Организация транспарентности формы собственности;
- Организация менеджмента (в том числе качества управления и контроля банковских рисков);
- Организация методов раскрытия информации (банком и клиентом).

Охарактеризуйте ситуацию со стандартизацией данных направлений на примере конкретного банка. Определите стадию стандартизации документов исследуемого банка, наличие локальных стандартов по данным направлениям. Найдите информацию по включению данного банка в качестве члена АРБ.

Задание. Банковский продукт: уровень зрелости процессов

Вам предлагается рассмотреть динамику развития жизненного цикла конкретного банковского продукта с момента создания до момента достижения уровня зрелости по предложенным направлениям.

Для этого Вам необходимо:

1. Изучить лекционный материал 5 раздела.
2. Выбрать банковский продукт из предложенного разряда групп: коммерческое кредитование, операции на фондовых рынках, денежных рынках, расчетно-кассовые операции, операции по привлечению средств, электронный бизнес, инвестиционные операции. Учтите, что банковский продукт имеет отличие от услуги (сформулируйте для себя - в чем это отличие?).
3. Рассмотреть динамику развития жизненного цикла конкретного банковского продукта с момента создания до момента достижения уровня зрелости по четырем направлениям. Как этот продукт может выглядеть на оптимизированной стадии?

Воспользуйтесь табличной формой. Уровень зрелости банковских процессов.

Направления	Уровень зрелости банковских процессов			
	Нулевой (методы работы не определены и не зафиксированы)	Повторяемый (процессы повторяются на регулярном основании)	Определенный (процессы документированы и взаимосвязаны)	Оптимизированный (процессы автоматизированы и соответствуют лучшей практике)
Технологическое				
Организационное				
Информационное				
Клиентское				

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Стандарт качества вкладов физических лиц
2. Концепция стандарта качества депозитных продуктов для физических лиц
3. Вертикальные и горизонтальные связи между стандартами процессов банковской деятельности
4. Проблемы повышения качества депозитных операций
5. Стандарты качества обслуживания клиентов
6. Принятие экономически обоснованного решения о внедрении каждого стандарта
7. Стандарт качества банковского продукта для конкретного банковского продукта или услуги
8. Анализ документов, разрабатываемых для повышения качества банковской деятельности
9. Стандарт качества организации работы по управлению бизнес-процессами в кредитных организациях

10. Соответствие продукта кредитной организации определенной категории качества продукта, установленной в стандарте

Примерные задания

Задание. Экономические эффекты от внедрения стандартов. Технологии LEAN

Необходимо охарактеризовать позитивные эффекты стандартизации и оценить практику ПАО Сбербанк в данном направлении.

Задание состоит из двух частей.

1 часть – перечисление экономических эффектов.

2 часть – оценка успешного опыта ПАО Сбербанк по внедрению передовых технологий и эффективность банка.

Для этого Вам необходимо:

1. Изучить материалы лекции 6 раздела.
2. Перечислить экономические эффекты от внедрения стандартов качества банковской деятельности для стейкхолдеров.

Заполнить таблицу:

Заинтересованная сторона	Возможные положительные эффекты от внедрения стандартов качества банковской деятельности
--------------------------	--

Акционеры, менеджеры банка

Сотрудники

Кредиторы и вкладчики, клиенты

Центральный банк

Органы регулирования и надзора

Ассоциации банков (банковское сообщество)

3. Ознакомиться с презентацией ПАО Сбербанк "LEAN технологии. ПСС."
4. Сформулировать с позиции клиентов динамику системы обслуживания Сбербанка за пятнадцатилетний период времени.
5. Определить, каким образом внедрение новых технологий повлияло на эффективность деятельности банка.

Задание. Индексы CSI и NPS: Prazy

Для анализа по согласованию с преподавателем выбрать объект исследования – конкретный коммерческий банк. Применительно к опыту деятельности банка предложить логическое изложение проблемы с учетом следующих вопросов:

1. Сущность индекса CSI и определение значения индекса.
2. Соотношение CSI и размера выручки.
3. Факторы, влияющие на достоверность обратной связи.
4. Опишите алгоритм расчета CSI.
5. Необходимое количество вопросов необходимо включать в опросник и при определенных сервисные ситуации.
6. Сущность индекса NPS и определение значения индекса.
7. Сегменты изучения мнения клиентов, формируемые после опроса.
8. История методики определения индекса NPS.

9. Недостатки использования метода NPS.
10. Расчет композитного индекса удовлетворенности населения финансовыми услугами
11. Показатели, включенные в перечень индикаторов финансовой доступности.
12. Причины снижения композитного индекса.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Цели стандартизации качества банковской деятельности
2. Принципы стандартизации качества банковской деятельности
3. Функции стандартизации качества банковской деятельности
4. Методы стандартизации качества банковской деятельности
5. Упорядочение направлений стандартизации качества банковской деятельности
6. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация качества банковской деятельности.
7. Функциональный, процессный и системный подход к управлению коммерческим банком.
8. Приоритетные направления стандартизации.
9. Нормативно-правовое обеспечение стандартизации качества банковской деятельности. Национальные стандарты качества.
10. Классификация банковских документов и стандартов в области качества.
11. Единые стандарты качества банковской деятельности. Повышение качества работы кредитных организаций как показатель конкурентоспособности.
12. Транспарентность деятельности банковских учреждений.
13. Определение и назначение стандарта качества банковской деятельности (СКБД).
14. Общая характеристика Концепции стандартизации качества банковской деятельности.
15. Практическая реализация и продвижение профессионального стандарта по банковскому делу. Структура профессионального стандарта. Унификация профессиональных знаний и умений. Гармонизация с международными стандартами.
16. Формирование тактических документов стандартизации в банке.
17. Стандартизация в сфере стратегического управления коммерческого банка.
18. Стандартизация в сфере взаимоотношений банка с МСБ.
19. Стандартизация в сфере взаимоотношений банка с потребителями.
20. Стандартизация в сфере взаимоотношений персонала банка.
21. Стандартизация банковской деятельности по аутсорсингу.
22. Стандартизация банковской деятельности по управлению рисками.
23. Бизнес-процессы, их классификация. Технология описания бизнес-процесса, стандартные формы и карты процесса.
24. Требования к содержанию стандарта процесса. Уровни зрелости процесса.
25. Алгоритм разработки и внедрения стандартов качества банковской деятельности.

26. Алгоритм взаимодействия ассоциации российских банков и Банка России в области внедрения стандартов качества. Координационный комитет Ассоциации российских банков (АРБ).

27. Сертификация деятельности кредитной организации на соответствие стандартам качества Аудит стандартизированного процесса.

28. Этические принципы банковского дела.

29. Международная конвергенция стандартов капитала.

30. Роль банковских ассоциаций в создании и реализации стандартов качества банковской деятельности.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология проектного образования Технология самостоятельной работы	ПК-25	П-1	Домашняя работа