Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 13.11.2026 22:15:31
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

Кафедра банковского дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

КАФЕДРА БАНКОВСКОГО ДЕЛА _____ И.В. Попова

«_10_» _февраля_ 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б1.В.19 ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

38.03.01 Экономика
(код и наименование направления подготовки)

Банковское дело
(наименование профиля)

Разработчик:
доцент _____ Лазарева И.Е.
(должность) (подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры от 10.02.2026 г., протокол № 11

Донецк
2026

Паспорт

оценочных материалов по учебной дисциплине

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

(наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-5. Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	Тема 1. Теоретические основы банковских инноваций.	7
		Тема 2 Методология управления инновациями в банках.	7
		Тема 3. Теоретические основы реализации инновационной деятельности банков.	7
		Тема 4. Инновационная политика банков.	7
		Тема 5. Государственное регулирование инновационной деятельности в банках.	7
		Тема 6. Практика реализации инновационной деятельности в банках.	7

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
ПК-5. Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	ИДК-1пк5 Определяет целевые группы пользователей ДБО	Тема 1. Теоретические основы банковских инноваций.	собеседование, разноуровневые задачи и задания
		Тема 2 Методология управления инновациями в банках.	собеседование, разноуровневые задачи и задания, контрольная работа (ТМК 1)
		Тема 3. Теоретические основы реализации инновационной деятельности банков.	собеседование, разноуровневые задачи и задания
		Тема 4. Инновационная политика банков.	собеседование, разноуровневые задачи и задания, контрольная работа (ТМК 2)
		Тема 5. Государственное регулирование инновационной деятельности в банках.	собеседование, разноуровневые задачи и задания
		Тема 6. Практика реализации инновационной деятельности в банках.	собеседование, разноуровневые задачи и задания, контрольная работа (ТМК 3)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Собеседование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
4	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
3	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов >70%)
2	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов >50%)
1	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов <50%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Разноуровневые задачи и задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
8-9	Задачи и задания выполнены на высоком уровне (даны правильные ответы на 75-100% вопросов/задач)
6-7	Задачи и задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 50-74% вопросов/задач)
3-5	Задачи и задания выполнены на низком уровне (даны правильные ответы на 25-49% вопросов/задач)
0-2	Задачи и задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-24% вопросов/задач)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
7-8	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
5-6	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3-4	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов/задач)
0-2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам учебной дисциплины
2.	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	Комплект разноуровневых задач и заданий
3.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме, разделу или учебной дисциплине	Комплект контрольных заданий по вариантам

Примеры типовых контрольных заданий

1) **по оценочному материалу «Собеседование»**

1. Что такое инновационные технологии в банковском обслуживании?
2. Какое влияние оказывают цифровые технологии на банковский сектор?
3. Что такое финтех и как он изменяет банковские услуги?
4. Как банки могут использовать блокчейн для улучшения сервиса?
5. Какие преимущества предоставляет мобильный банкинг для клиентов?
6. Как искусственный интеллект применим в банковской деятельности?
7. Как автоматизация процессов помогает повысить эффективность банковского обслуживания?
8. Какие технологии используют для повышения безопасности онлайн-банкинга?
9. Что такое API и как оно влияет на банковские услуги?
10. Как биг дата помогает банкам в принятии решений?
11. Какие изменения в банковском обслуживании вызваны COVID-19?
12. Как облачные технологии используются в банковской сфере?
13. Что такое электронные валюты и как они влияют на традиционные банки?
14. Как данными можно управлять для персонализации услуг?
15. Какие новые модели банковского обслуживания появились благодаря цифровым технологиям?

2) **по оценочному материалу «Разноуровневые задачи и задания»**

Задача 1. Банк «Новый Век» решил внедрить мобильное приложение для своих клиентов, чтобы улучшить качество обслуживания и повысить доступность услуг. Для этого банк провел исследование рынка и определил, что основные функциональные возможности, которые клиенты ожидают от приложения, включают:

- Просмотр остатков на счетах
- Переводы между счетами
- Оплата счетов
- Заказ карт
- Обратная связь с поддержкой через чат

Вопросы:

- Определите основные этапы разработки и внедрения мобильного приложения для банка.
- Какие технологии необходимо использовать для обеспечения безопасности транзакций в мобильном банкинге?
- Как банк может оценить успешность внедрения мобильного приложения после его запуска?

Задача 2. Банк «Открытие» решает использовать технологии искусственного интеллекта (ИИ) для повышения качества обслуживания клиентов. В качестве первого этапа банк планирует внедрить чат-бота, который будет обрабатывать запросы клиентов и предлагать решения на основе заранее заданного алгоритма.

Ситуация: В результате тестирования выяснили, что 60% клиентов общаются с чат-ботом положительно, однако 40% не удовлетворены его ответами и обращаются к живому консультанту.

Вопросы:

- Какие факторы могут влиять на уровень удовлетворенности клиентов от общения с чат-ботом?
- Как банк может улучшить алгоритмы чат-бота для повышения его эффективности и качества обслуживания?
- Какую роль может сыграть хранилище данных в улучшении работы чат-бота?

3) по оценочному материалу «Контрольная работа»

1. Как чат-боты влияют на качество обслуживания клиентов?
2. Как мобильные приложения изменили привычки клиентов?
3. Что такое robo-advisors и как они работают?
4. Как виртуальная и дополненная реальность могут применяться в банковском обслуживании?
5. Какие риски связаны с внедрением инновационных технологий в банки?
6. Как банки могут обеспечить соответствие законодательству при использовании новых технологий?
7. Что такое клиентский опыт (CX) и как его можно улучшить с помощью технологий?
8. Как цифровая идентификация клиентов меняет процесс открытия счета?
9. Что такое P2P-платежи и как они работают?
10. Как интернет вещей (IoT) влияет на банковские услуги?
11. Как мобильные платежи изменяют поведение клиентов?
12. Какие примеры успешного внедрения инновационных технологий в банках можно привести?
13. Как финтех-стартапы конкурируют с традиционными банками?
14. Как технологии могут помочь в управлении рисками в банках?
15. Как блокчейн-технологии могут изменить процесс кредитования?
16. Что такое Smarter Banking и как он влияет на стратегию банков?
17. Как искусственный интеллект улучшает обслуживание клиентов?
18. Как инновационные технологии помогают в борьбе с мошенничеством в банковской сфере?
19. Как социальные сети могут использоваться для улучшения обслуживания клиентов в банках?
20. Как онлайн-кредитование отличается от традиционного подхода к кредитованию?
21. Какие тренды в инновационных технологиях наблюдаются в банковской сфере на данный момент?
22. Как банки могут использовать технологии для улучшения финансового планирования клиентов?
23. Как законодательно регулируется использование новых технологий в банковском секторе?
24. Как технологии могут помочь в разработке новых продуктов банковского обслуживания?
25. Каковы перспективы развития инновационных технологий в банковской сфере на ближайшие 5-10 лет?

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Оценочные материалы по дисциплине «Инновационные технологии банковского обслуживания» разработаны в соответствии с ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, и рабочей программой учебной дисциплины «Инновационные технологии банковского обслуживания».

Логика построения рабочей программы дисциплины «Инновационные технологии банковского обслуживания» ориентирована на формирование системы профессиональных знаний и навыков в области изучения массовых социально-экономических явлений и процессов, которые отвечали бы новым тенденциям и перспективным требованиям подготовки высококвалифицированных специалистов.

Структура дисциплины «Инновационные технологии банковского обслуживания» представлена двумя смысловыми модулями: смысловой модуль 1 «Банковские инновации и направления их развития»; смысловой модуль 2 «Финансовые инструменты активизации инвестиционной и инновационной деятельности банков», смысловой модуль 3 «Финансовые и организационно-экономические инновации в системе продаж банковских продуктов и технологий банковского обслуживания».

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся может набрать

максимально 100 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Инновационные технологии банковского обслуживания» приведена в таблице 1.

Таблица 1

Система начисления баллов по текущему контролю знаний

Максимально возможный балл по виду учебной работы				
Смысловые модули	Текущая аттестация			Итого
	Собеседование (устный опрос)	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа (ТМК)	
Смысловой модуль 1. Банковские инновации и направления их развития	8	18	7	33
Смысловой модуль 2. Финансовые инструменты активизации инвестиционной и инновационной деятельности банков	8	18	7	33
Смысловой модуль 3. Финансовые и организационно-экономические инновации в системе продаж банковских продуктов и технологий банковского обслуживания	8	18	8	34
Итого:	24	54	20	100

Для выполнения заданий, предусмотренных оценочными материалами, обучающийся должен пройти предварительную теоретическую и практическую подготовку на лекционных и практических занятиях, а также при самостоятельном изучении литературных источников.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки систематичности и активности по каждой теме программного материала дисциплины.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью собеседования, решения разноуровневых задач и заданий, контрольной работы.

Собеседование (устный опрос) – это произвольная беседа или целенаправленное собеседование, позволяющее оценить уровень знаний по теме, разделу или учебной дисциплине в целом. Представленные вопросы для собеседования (устного опроса) позволяют оценить уровень знаний студентов, полученных при изучении лекционного материала по каждой теме дисциплины. Максимальное количество баллов за собеседование по темам 1-6 составляет 24 балла.

Разноуровневые задачи и задания, применяемые для оценки знаний обучающихся, могут быть следующих уровней:

а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины;

б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с

формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Максимальное количество баллов за выполнение разноуровневых заданий и задач по темам 1-6 составляет 54 балла.

В конце изучения каждого смыслового модуля обучающийся выполняет текущую модульную контрольную работу по закрепленному варианту. Максимально возможное количество полученных баллов по результатам решения контрольной работы составляет 7 баллов (ТМК1,2) и 8 баллов (ТМК 3).

Промежуточная аттестация по дисциплине «Инновационные технологии банковского обслуживания» осуществляется в форме зачета. Зачет, установленный утвержденным учебным планом по дисциплине «Инновационные технологии банковского обслуживания», преследует цель оценить полученные студентом теоретические знания, их уровень, развитие творческого мышления, степень приобретения навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач. Знания студента оцениваются в ходе проведения практических и семинарских занятий.

Таблица 2

Распределение баллов, которые получают обучающиеся

<table>
<tr><td colspan="6">Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу</td><td rowspan="3">Максимальная сумма баллов</td></tr>
<tr><td colspan="2">Смысловой модуль № 1</td><td colspan="2">Смысловой модуль № 2</td><td colspan="2">Смысловой модуль № 3</td></tr>
<tr><td colspan="2">33</td><td colspan="2">33</td><td colspan="2">34</td></tr>
<tr><td>Т1</td><td>Т2</td><td>Т3</td><td>Т4</td><td>Т5</td><td>Т6</td><td rowspan="2">100</td></tr>
<tr><td>13</td><td>20</td><td>13</td><td>20</td><td>13</td><td>21</td></tr>
</table>

Примечание. Т1, Т2, ... Т6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Таблица 3

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»