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.18 СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(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-1. Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок ипотечных кредитов и займов	Тема 1. Основы управления качеством в банковской сфере.	7
		Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности.	7
		Тема 5. Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка.	7
2	ПК-2. Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок кредитования корпоративных заемщиков	Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности.	7
		Тема 5. Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка.	7
3	ПК-3. Способен организовать эффективную деятельность подразделения банка, осуществляющего потребительское кредитование	Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности.	7
		Тема 4. Управление качеством вкладов физических лиц.	7
		Тема 5. Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка.	7
		Тема 6. Мировой опыт использования стандартов качества в банковской сфере.	7
4	ПК-5. Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности.	7
		Тема 3. Управление качеством банковской деятельности по депозитным операциям.	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-1. Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок ипотечных кредитов и займов	ИДК-3$_{ПК-1}$ Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок	Тема 1. Основы управления качеством в банковской сфере.	собеседование, разноуровневые задачи и задания
		Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности.	собеседование, разноуровневые задачи и задания, контрольная работа (ТМК 1)
		Тема 5. Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка.	собеседование, разноуровневые задачи и задания
ПК-2. Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок кредитования корпоративных заемщиков	ИДК-3$_{ПК-2}$ Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок	Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности.	собеседование, разноуровневые задачи и задания, контрольная работа (ТМК 1)
		Тема 5. Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка.	собеседование, разноуровневые задачи и задания
ПК-3. Способен организовать эффективную деятельность подразделения банка, осуществляющего потребительское кредитование	ИДК-1$_{ПК-3}$ Разрабатывает должностные инструкции, контролирует соблюдение персоналом правил потребительского кредитования, стандартов поведения и взаимодействия с заемщиками	Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности.	собеседование, разноуровневые задачи и задания, контрольная работа (ТМК 1)
	ИДК-2$_{ПК-3}$ Организует работу по решению спорных и конфликтных ситуаций, связанных с потребительским кредитованием	Тема 4. Управление качеством вкладов физических лиц.	собеседование, разноуровневые задачи и задания
		Тема 5. Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка.	собеседование, разноуровневые задачи и задания

Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
		Тема 6. Мировой опыт использования стандартов качества в банковской сфере.	собеседование, разноуровневые задачи и задания, контрольная работа (ТМК 2)
ПК-5. Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	ИДК-З$_{ПК5}$ Умеет разрешать спорные и конфликтные ситуации с клиентами в информационном пространстве ДБО	Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности.	собеседование, разноуровневые задачи и задания, контрольная работа (ТМК 2)
		Тема 3. Управление качеством банковской деятельности по депозитным операциям.	собеседование, разноуровневые задачи и задания

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
9-11	Задачи и задания выполнены на высоком уровне (даны правильные ответы на 75-100% вопросов/задач)
7-8	Задачи и задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 50-74% вопросов/задач)
3-6	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
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
3-4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов/задач)
1	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 стандарты качества в банковской деятельности?
2. Каковы основные цели стандартизации в банковском секторе?
3. Как стандарты качества влияют на доверие клиентов к банкам?
4. Какие международные стандарты качества наиболее популярны в банковской сфере?
5. Каковы ключевые элементы системы управления качеством в банке?
6. Что такое ISO 9001 и как он применяется в банковской деятельности?
7. Как банки могут измерять качество своих услуг?
8. В чем заключается роль обратной связи от клиентов в стандартах качества?
9. Какую ответственность несет банк за качество предоставляемых услуг?
10. Какие методы можно использовать для повышения качества обслуживания клиентов?
11. Как стандарты качества помогают в управлении рисками банка?
12. Что такое менеджмент качества и его роль в банковской деятельности?
13. Как внутренний аудит способствует соблюдению стандартов качества в банке?
14. Каковы основные принципы Total Quality Management (TQM) в банках?
15. Что такое Six Sigma и как он может быть применён в банковской сфере?

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

Задача 1. Банк «Прогресс» решил внедрить стандарт качества ISO 9001 для улучшения своих процессов и повышения доверия клиентов. На текущий момент банк работает над реорганизацией процесса обслуживания клиентов и обучением сотрудников.
Ситуация:

- Банк выделил 6 месяцев на внедрение стандарта, включая обучение персонала, пересмотр рабочей документации и получение сертификации.
- В ходе подготовки банк обнаружил, что 30% сотрудников не знакомы с основами управления качеством.

Вопросы:

- Разработайте план мероприятий, которые необходимо провести в течение 6 месяцев для успешного внедрения стандарта ISO 9001.
- Какие меры следует предпринять для повышения уровня знаний сотрудников о стандартах качества до 90% к моменту сертификации?

Задача 2. В банк «Финанс» обратилось 500 клиентов для получения различных банковских услуг (кредиты, депозитные счета, консультации). После оказания услуг был проведен опрос, в котором клиенты оценивали качество обслуживания по шкале от 1 до 5, где 1 — это очень плохо, а 5 — отлично. Результаты опроса показали следующее:

- Оценка 1: 50 клиентов
- Оценка 2: 80 клиентов
- Оценка 3: 150 клиентов
- Оценка 4: 120 клиентов
- Оценка 5: 100 клиентов

Вопросы:

- Рассчитайте среднее значение оценки качества обслуживания.
- Определите процентный уровень удовлетворенности клиентов (сумма оценок 4 и 5) по итогам опроса.

3) **по оценочному материалу «Контрольная работа»**

1. Как обслуживаемые сегменты клиентов влияют на стандарты качества в банке?
2. Как инновации влияют на стандарты качества услуг в банках?
3. Что такое «качество обслуживания» и какие его характеристики?
4. Как банк может стандартировать процесс предоставления кредитов?
5. Как ипотечные продукты могут соответствовать стандартам качества?

6. Каковы последствия несоответствия стандартам качества для банков?
7. Как проводится обучение сотрудников для обеспечения стандартов качества?
8. Какие существуют методологии для оценки качества банковских услуг?
9. Как стандарты качества влияют на конкурентоспособность банка?
10. Как важен корпоративный клиентоориентированный подход для качества услуг?
11. Как банки могут использовать технологии для повышения качества обслуживания?
12. Как соблюдение стандартов качества способствует увеличению клиентской базы?
13. Что включает в себя процесс сертификации банков по стандартам качества?
14. Как клиенты могут влиять на разработку стандартов качества в банках?
15. Какие проблемы могут возникнуть при внедрении новых стандартов качества?
16. Как управление изменениями влияет на стандарты качества в банковской сфере?
17. Как оценивать успешность внедрения стандартов качества в банк?
18. Как стандарты качества помогают в управлении отношениями с клиентами (CRM)?
19. Как стандартами регулируется прозрачность банковских операций?
20. Как удовлетворение потребностей клиентов влияет на стандарты качества?
21. Что такое Benchmarks и как они используются в оценке качества банковских услуг?
22. Как банки могут проводить исследования для оценки качества услуг?
23. Как стандарты качества работают в условиях цифровизации банковских услуг?
24. Каковы ключевые отличия между стандартами качества в коммерческих и инвестиционных банках?
25. Как стандартизация процессов в банке может повлиять на его результаты деятельности?

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Оценочные материалы по дисциплине «Стандарты качества банковской деятельности» разработаны в соответствии с ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, и рабочей программой учебной дисциплины «Стандарты качества банковской деятельности».

Логика построения рабочей программы дисциплины «Стандарты качества банковской деятельности» 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 «Стандарты качества банковской деятельности» представлена двумя смысловыми модулями: смысловой модуль 1 «Теоретические основы системы управления качеством в банковской деятельности.»; смысловой модуль 2 «Особенности эффективного управления качеством в банковской деятельности».

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся может набрать максимально 100 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Стандарты качества банковской деятельности» 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. Теоретические основы системы управления качеством в банковской деятельности.	8	22	5	35

Смысловой модуль 2. Особенности эффективного управления качеством в банковской деятельности	16	44	5	65
Итого:	24	66	10	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 1-5 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 1-5 составляет 66 баллов.

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 5 баллов.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Стандарты качества банковской деятельности» осуществляется в форме зачета. Зачет, установленный утвержденным учебным планом по дисциплине «Стандарты качества банковской деятельности», 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

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу						**Максимальная сумма баллов**
Смысловой модуль 1		Смысловой модуль 2				
35		65				
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	
15	20	15	15	15	20	100

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»