Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий»
(АНО ПО «ПТЭИТ»)

СОГЛАСОВАНО
АО «МИнБанк»
Чернощекин А.В.
«16» августа 2023г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ПО «ПТЭИТ»
_____ В.М. Вазагов
«16» августа 2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

(20002 АГЕНТ БАНКА)

по специальности

38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

г. Пятигорск, 2023

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01F191930061B0998240B1ADE03B44C231
Владелец: ВАЗАГОВ ВИКТОР МИСОСТОВИЧ
Действителен: с 17.08.2023 до 17.11.2024

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям среднего профессионального образования **38.02.07 Банковское дело**

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий» (АНО ПО «ПТЭИТ»)

Разработчик: Кирсанова Н.В. - преподаватель высшей квалификационной категории АНО ПО «ПТЭИТ»

РАССМОТРЕНА
отделением общеобразовательных и
социально-экономических дисциплин
Протокол №1 от 16.08.2023г.
Зав.отделением_____Кирсанова Н.В.

СОГЛАСОВАНА
на заседании УМС
пр. № 1 от 16.08.2023
_____ Кодякова О.А.

Рецензенты:

Пономарева А.В. - преподаватель АНО ПО «ПТЭИТ»

Володин Д.Н. - к.э.н. доцент, директор ООО «Инвестплюс»

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
5.	ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	26

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) – является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07. БАНКОВСКОЕ ДЕЛО (базовой подготовки) и рекомендаций социальных партнеров в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по профессии 20002 Агент банка

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы:

профессиональный модуль ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) относится к профессиональным модулям (ПМ.03) и включает МДК 03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка», учебную и производственную практики по Выполнение работ по профессии «Агент банка»

1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
уметь	- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;

	- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.
знать	- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - классификацию банковских операций; - особенности банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг; - понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; - организационно-управленческую структуру банка; - составляющие успешного банковского бренда; - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; - понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - основные формы продаж банковских продуктов; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - условия успешной продажи банковского продукта; - этапы продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; - способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; - способы продвижения банковских продуктов; - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; - психологические типы клиентов;

	- приёмы коммуникации; - способы выявления потребностей клиентов; - каналы для выявления потенциальных клиентов.

1.1.1. Перечень общих компетенций **Код**	**Наименование общих компетенций**
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	**Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
ПК 2.2.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен достичь следующих личностных результатов:

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением.

Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13 Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации

ЛР 14 Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм

ЛР 15 Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

1.4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

- Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 258 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки – 102 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 4 часа;
- консультацию -2 часа;
- учебной практики – 72 часа;
- производственной практики – 72 часа;
- ПМ.03 квалификационный экзамен – 12 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*258*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*102*
в том числе:	
лабораторные работы	–
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*4*
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	–
внеаудиторная самостоятельная работа	
Итоговая аттестация в соответствии с учебным планом в форме **квалификационный экзамен**	

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работ
			Обучение по МДК					Практики		
			Всего	В том числе						
				Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Консультация	Аттестация	Учебная	Производственная	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	**48**	**48**	16	-	-	-	**-**	**-**	**-**
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	**54**	**40**	20	-	**2**	**12**	**-**	**-**	**4**
	Учебная практика	**72**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**	***72***	**-**	**-**
	Производственная практика	**72**						**-**	***72***	**-**
	Экзамен по модулю	**4**						**-**	**-**	**-**
	Всего:	***258***	***88***	36	-	***2***	***20***	***72***	***72***	***4***

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		**48**
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	**Содержание**	**12**
	1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.	
	2. Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.	
	3. Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	**8**
	1. Практическое занятие «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг» Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».	4
	2. Практическое занятие «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	4
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта.	**Содержание**	**10**
	1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского	

Ценообразование в банке.	продукта.	
	2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	**6**
	1. Практическое занятие «Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка.	6
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	**Содержание**	
	1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	
	2. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование..	**14**
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	**10**
	1. Практическое занятие «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	4
	2. Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	4
	3. Практическое занятие «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».	2
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	**Содержание**	
	1. Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	**12**
	2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	
	практических занятий и лабораторных работ	**8**
	1. Практическое занятие «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».	4

	Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	
	2. Практическое занятие «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	4
Учебная практика **Виды работ** 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в лаборатории «Учебный банк». 3. Тематика занятий: 4. «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 5. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 6. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 7. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 8. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 9. Изучение стратегии развитии банка. 10. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 11. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 12. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. 13. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 14. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 15. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 16. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». 17. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 18. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». 19. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. 20. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. 21. Организация презентации банковских продуктов и услуг. 22. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». 23. Тренинг «Определение типа клиента». 24. Практикум «Моделирование поведения клиента». 25. Групповое обсуждение вопросов: 26. Основные ошибки в общении с клиентами. 27. - Понятие «трудный клиент». 28. - Причины появления трудных клиентов. 29. - Преодоление безразличия клиентов.		**72**

30. - Критерии выбора банка клиентами. 31. - Причины, по которым клиент меняет банк. 32. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.		
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		**54**
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	**Содержание**	**16**
	1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales**.** Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	
	2. Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.	
	3. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услугю.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	**4**
	1.Практическое занятие «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Private banking -сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг». Практическое задание «Пластиковая безопасность».	**4**
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	**Содержание**	**18**
	1. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement	

	(реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).	
	2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	**10**
	1. Практическое занятие «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	4
	Практическое занятие «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».	6
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	**Содержание**	**20**
	1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	
	2. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	
	3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	**6**
	Практическое занятие «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	6
тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2. 1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.		**4**

- Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа – рилайшенз. - Government Relations. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов. 2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».	
Консультация	**2**
Аттестация	**8**
Курсовой проект (работа) *не предусмотрен*	**-**
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе*) не предусмотрены*	**-**
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) *не предусмотрена*	**-**
Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) **Виды работ** 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4. Изучение тарифов банка. 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7. Анализ клиентской базы банка.	**72**

8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.	
Экзамен по модулю	**12**
Всего	**258**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория «Учебный банк», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.1 программы по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.2.3 программы по специальности 38.02.07 Банковское дело.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 23.05.2018 г.).
2. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ « О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).
3. Основы банковского дела: учебник / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. — 288 с. — (среднее профессиональное образование).
4. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1. Общие вопросы банковской деятельности: учебник для СПО / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 186 с. — Серия : Бакалавр. Профессиональное образование.
5. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / под ред. В. А. Боровковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 390 с. — Серия : Профессиональное образование
6. Банковское дело. В 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов : учебник для СПО / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. —301 с. — Серия : Бакалавр. Профессиональное образование.
7. Банковское дело. В 2ч. Часть2: учебник для СПО/ под ред. Е.Ф.Жукова, Ю.А.Соколова.- М.: Издательство Юрайт, 2019.-301 с.- Серия: Профессиональное образование.
8. Банковское дело. Практикум : учеб. пособие для СПО / О. И. Ларина. —М. : Издательство Юрайт, 2019. — 251 с. — Серия : Профессиональное образование.

9. Банковское дело: учебник для СПО / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 332 с. — Серия : Профессиональное образование.
10. Основы банковского дела: учебник. Гриф МО РФ / В.А. Галанов. — 2-е изд. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 288 с. — (Профессиональное образование).
11. Основы банковского дела: учебник / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД
«ФОУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 288 с. — (среднее профессиональное образование).
12. Банковское дело : учебник и практикум для СПО / под ред.В. А. Боровковой. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 623 с. — Серия : Профессиональное образование.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1.Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа http://www.cbr.ru
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа http://www.consultant.ru
3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа http://www.aero.garant.ru
4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.banki.ru.
5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.arb.ru.
6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.bankir.ru.
7. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Банковский маркетинг: учебник/ под ред. д.э.н., проф. Ю.А. Ровенского, д.э.н. проф. Наточеевой Н.Н. / - М.: изд-во «Проспект», - 2016. - 271 с.
2. Банки и банковские операции: учебник/ Под ред. О.И.Лаврушина М. – КНОРУС, 2016
Банковское дело / ред. Г.Г. Коробова. - М.: Экономистъ, 2016. - 751 с

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам. Своевременность и качество проведения операций по обслуживанию частных клиентов с использованием устройств самообслуживания, «Мобильного банка». Соблюдение стандартов обслуживания при общении с клиентами банка.	Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.
ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах;	Консультирует клиентов при расчётах платёжными поручениями аккредитивами в банке плательщика и в банке поставщика, платёжными требованиями в банке поставщика и в банке плательщика, инкассовыми поручениями, чеками; операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов. Консультирует клиентов , проверяет правильность и полноту оформления расчётных документов в валюте РФ, иностранной валюте	Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам . Консультирует клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт. Квалифицированная помощь клиентам при проведении операций через устройства самообслуживания и удаленные каналы обслуживания. Соблюдение мер безопасности при проведении операций с использованием банковских карт.	Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.
ПК 2.1. Оценивать	Демонстрация умения работать с клиентами;	Практические

кредитоспособность клиентов;	- умение планировать документооборот и обосновывать рациональность использования выбранных приемов и программ; - умение применять существующие методики оценки кредитоспособности; - умение совершенствовать существующие методики оценки кредитоспособности в зависимости от особенностей клиента (заёмщика); - определение платежеспособности физического лица; - проверка качества и достаточности обеспечения возвратности кредита.	задания, решение задач, самостоятельная работа.
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов. Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами..	Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.
ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов;	Применять различные маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг. Демонстрация правильной организации послепродажного обслуживания клиентов	Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач. Ликвидация барьеров в общении с клиентами банка	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.

необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные.	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения . Студент должен выполняет коллективные поручения, оказывает помощь коллегам на практике для достижения эффективного результата работы, знает нормы этики и психологии делового общения. Правильность проведения деловых переговоров	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста. Правильность применения различных форм деловой коммуникации в банке.	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности. Правильное использование различных технологий привлечения клиентов	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа,
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках. Правильность проведения деловых переговоров	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.

Оценка личностных результатов	Демонстрация личностных результатов в процессе обучения	Контроль и оценка личностных результатов в процессе обучения
ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.		– проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;
ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.		– демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; – отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;
ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.		– проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону; – готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».		– демонстрация интереса к будущей профессии; – положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; – ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; – проявление высокопрофессиональной трудовой активности;
ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.		– соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики; – проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности
ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.		– готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	– готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	– готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах; – отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве; – отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	– демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся; – умение противодействовать терроризму и экстремизму
ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	– проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира; – демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	– проявление уважения к эстетическим ценностям, владение основами эстетической культуры
ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	– демонстрация принятия семейных ценностей, готовность к созданию семьи и воспитанию детей; неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
ЛР 13 Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	– участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; – конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; – участие в исследовательской и проектной работе;
ЛР 14 Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	– проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;

ЛР 15 Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	– участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; – конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; – участие в исследовательской и проектной работе; – оценка собственного продвижения, личностного развития; – участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах

Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий»
(АНО ПО «ПТЭИТ»)

СОГЛАСОВАНО
АО «МИнБанк»
Чернощекин А.В.
«16» августа 2023г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ПО «ПТЭИТ»
_____ В.М. Вазагов
«16» августа 2023г.

ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002 АГЕНТ БАНКА)

по специальности

38.02.07. БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

г.Пятигорск, 2023

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07. БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий» (АНО ПО «ПТЭИТ»)

Разработчик: Кирсанова Н.В. - преподаватель высшей квалификационной категории АНО ПО «ПТЭИТ»

РАССМОТРЕН отделением общеобразовательных и социально-экономических дисциплин Протокол №1 от 16.08.2023г. Зав.отделением_____Кирсанова Н.В.	СОГЛАСОВАН на заседании УМС пр. № 1 от 16.08.2023 _____ Кодякова О.А.

Рецензенты:

Пономарева А.В. - преподаватель АНО ПО «ПТЭИТ»

Володин Д.Н. - к.э.н. доцент, директор ООО «Инвестплюс»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения 29
2. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения 30
3. Структура банка контрольных заданий для текущего контроля ипромежуточной аттестации 36
4. Структура контрольных заданий 38
1.1 Собеседование 38
Творческое задание (индивидуальное) Творческое задание (по количеству студентов в группе) 39
1.2 Тесты 40
1.3 Ситуационные задачи 41
Текущий контроль 42
4.1 Собеседование 43
4.2 Творческое задание (группа 2-3 человека)Творческое задание 1. 43
Выбрать какой-либо банк. 44
Творческое задание 2.Общие условия 44
4.3 Тесты 46
4.4 Ситуационные задачиЗадача 1. 47
Задание 47
Примечание 47
Промежуточная аттестация 47

1. Общие сведения

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по должности служащего «20002 Агент банка».

ФОС разработаны на основании:

– основной образовательной программы СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело;

– рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по должности служащего «20002 Агент банка».

Формой промежуточной аттестации является экзамен.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 04 ОК 05 ОК 09 ОК 10 ОК11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2	П1	планирование, организация, и контроль продаж банковских продуктов и услуг
	У1	осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг
	У2	выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк
	У3	определять преимущества банковских продуктов для клиентов
	У4	ориентироваться в продуктовой линейке банка;
	У5	консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка и тарифах
	У6	формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка
	У7	осуществлять обмен опытом с коллегами, организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг
	З1	определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта
	З2	особенности банковских услуг и их классификацию
	З3	понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы
	З4	структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке
	З5	продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
	З6	основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений
	З7	составляющие успешного банковского бренда, роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
	З8	понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг
	З9	особенности продажи банковских продуктов и услуг и основные формы продаж банковских продуктов
	З10	политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг
	З11	условия успешной продажи банковского продукта и этапы продажи банковских продуктов и услуг
	З12	способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам
	З13	правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
	314	принципы взаимоотношений банка с клиентами и психологические типы клиентов
	315	приёмы коммуникации, способы выявления потребностей клиентов и каналы для выявления потенциальных клиентов

2. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала(темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1. Банковские продукты и услуги			
П1	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
У1	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
У2	Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта.	Собеседование	Тесты Экзамен
У3	Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
У4	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
У5	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен

Код результата обучения	Содержание учебного материала(темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У6	Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
У7	Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Творческое задание	Тесты Экзамен
З1	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З2	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З3	Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З4	Тема 1.3 Продуктовая линейка банка Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З5	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З6	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З7	Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование	Тесты Экзамен
З8	Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование	Тесты Экзамен
З9	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание	Тесты Экзамен

Код результата обучения	Содержание учебного материала(темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
З10	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З11	Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З12	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З13	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З14	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З15	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг			
П1	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
У1	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
У2	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен

У3	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная	Тесты Экзамен

Код результата обучения	Содержание учебного материала(темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У4	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
У5	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
У6	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
У7	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
У8	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З1	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З2	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З3	Тема 2.2 Жизненный цикл банковскогопродукта. Ценообразование в банке	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
З4	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание	Тесты Экзамен

Код результата обучения	Содержание учебного материала(темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
35	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
36	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
37	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
38	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
39	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
310	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
311	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
312	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
313	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен

Код результата обучения	Содержание учебного материала(темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежут очная аттестация
314	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
315	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен

3. Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий (мин.)
Текущий контроль		
Собеседование Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам Тема 1.4 Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ Тема 1.5 Наследование вкладов в банках Тема 1.6 Понятие и виды банковских счетов Тема 1.7 Порядок открытия банковского счета Тема 1.8 Операции по банковскому счету Тема 1.9 Закрытие банковского счета: основания и порядок Тема 1.10 Правовой режим банковской тайны Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ Тема 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков Тема 1.14 Переводы денежных средств между банками на территории РФ	30	20
Творческое задание Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам Тема 1.4 Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ Тема 1.5 Наследование вкладов в банках	индивидуально	10
Тестовое задание Понятие и виды банковских вкладов Договор банковского вклада Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ Наследование вкладов в банках	10	10

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий (мин.)
Понятие и виды банковских счетов Порядок открытия банковского счета Операции по банковскому счету Закрытие банковского счета: основания и порядок Правовой режим банковской тайны Организация перевода денежных средств в РФ Национальная платежная система РФ и ее элементы Переводы денежных средств между клиентами банков Переводы денежных средств между банками на территории РФ		
Ситуационная задача Понятие и виды банковских вкладов Договор банковского вклада Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ Наследование вкладов в банках Понятие и виды банковских счетов Порядок открытия банковского счета Операции по банковскому счету Закрытие банковского счета: основания и порядок Правовой режим банковской тайны Организация перевода денежных средств в РФ Национальная платежная система РФ и ее элементы Переводы денежных средств между клиентами банков Переводы денежных средств между банками на территории РФ	10	40
Промежуточная аттестация		
Тесты	50	20
Экзамен	30	60
Текущий контроль		
Собеседование Банковская триада. Качество банковских услуг Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразованиев банке Продуктовая линейка банка Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Виды каналов продаж банковских продуктов Продвижение банковских продуктов Формирование клиентской базы	30	20
Творческое задание Банковская триада. Качество банковских услуг Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразованиев банке Продуктовая линейка банка Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов	15	20

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий (мин.)
Виды каналов продаж банковских продуктов Продвижение банковских продуктов Формирование клиентской базы		
Тестовое задание Банковская триада. Качество банковских услуг Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразованиев банке Продуктовая линейка банка Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Виды каналов продаж банковских продуктов Продвижение банковских продуктов Формирование клиентской базы	10	10
Ситуационная задача Банковская триада. Качество банковских услуг Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразованиев банке Продуктовая линейка банка Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Виды каналов продаж банковских продуктов Продвижение банковских продуктов Формирование клиентской базы	10	40
Промежуточная аттестация		
Тесты	50	20
Экзамен	30	60

4. Структура контрольных заданий

Раздел 1.

Текущий контроль

Собеседование

1. Что такое банковский вклад? Как соотносятся понятия «банковский вклад» и «депозит»?
2. Назовите наиболее распространенные виды банковских вкладов.
3. Дайте юридическую квалификацию договора банковского вклада.
4. Каков порядок начисления и выплаты процентов по вкладу?
5. Опишите порядок проведения депозитных операций Банком России.
6. Какие вклады являются застрахованными в соответствии с Законом о страховании вкладов? Какие есть исключения?
7. Что является страховым случаем? Какова максимальная сумма страхового возмещения?
8. Какова последовательность действий вкладчика при получении страхового возмещения?
9. В чем состоят особенности выплат Банка России по вкладам в признанных банкротамибанках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов?
10. Раскройте порядок наследования банковских вкладов.
11. Назовите основные виды банковских счетов.

12. Каковы особенности правового режима текущего счета, открываемого банком физическому лицу?
13. Об открытии (закрытии) каких счетов банк и клиент обязаны уведомлять налоговыеорганы? В каком порядке и в какие сроки?
14. На основании каких документов банк открывает расчетный счет юридическому лицу –резиденту?
15. В каких случаях допускается отказ банка в открытии счета?
16. На основании каких документов банк осуществляет идентификацию клиента и выгодоприобретателей, а также конечных бенефициаров?
17. В каких случаях банк вправе списать денежные средства со счета клиента без его на тораспоряжения?
18. Вправе ли банк закрыть счет клиента при наличии соответствующего решения налогового органа о приостановлении операций по данному счету?
19. Какую информацию н в какой форме банк обязан предоставить лицам, указанным в ст.26 Закона о банках?
20. Охарактеризуйте основные системы удаленного доступа к банковским счетам.
21. Что такое «расчеты»? Каковы основные способы их осуществления? Сформулируйте определение безналичных расчетов. Какие формы безналичных расчетов существуют?
22. Назовите и раскройте основные принципы осуществления безналичных расчетов.
23. Какие процедуры приема к исполнению, отзыва и возврата распоряжений о переводеденежных средств предусмотрены нормативными актами Банка России?
24. Раскройте последовательность действий работников банка при расчетах платежнымипоручениями; по аккредитиву; чеками; по инкассо; при прямом дебетовании.
25. Перечислите субъектов национально платежной системы. Какие требования предъявляются к их деятельности действующим законодательством?
26. Сформулируйте понятие банковской карты. Назовите их основные виды.
27. Назовите последовательность действий при оплате товаров с использованием банковской карты и снятии наличных в банкомате.
28. Раскройте требования к организации и функционированию платежных систем. Что такое национальная система платежных карт?
29. Что такое электронные денежные средства? Каковы особенности работы банка прирасчетах в форме перевода электронных денежных средств?
30. Что такое электронное средство платежа? Какие виды электронных средств платежапредусмотрены действующим законодательством?
31. Раскройте последовательность действий работников банка при приеме и исполнениииисполнительных документов, предъявляемых взыскателями.
32. Перечислите особенности и опишите порядок проведения межбанковских расчетов.
33. Раскройте особенности построения платежной системы Банка России. Какие компоненты включены в эту систему?

Творческое задание (индивидуальное) Творческое задание (по количеству студентов в группе)

На основании информации, размещенной на официальном сайте выбранного банка (каждый студент выбирает свой банк), а также на официальном сайте Банка России выполнить презентацию, которая должна включать:

- Характеристика Банка, банковские операции, анализ основных показателей деятельности;
- основные характеристике вкладов, предлагаемых Банком для физических и юридических лиц, их сравнение;
- анализ депозитной политики Банка;

- основные характеристики договора банковского вклада;
- анализ структуры и динамики привлеченных банком вкладов;

Тесты

1. Безналичные расчеты проводятся юридическими и физическими лицами:
а) через коммерческие байки;
б) расчетно-кассовые центры;
в) региональные депозитарии;
г) через Банк России.
2. Банки и другие кредитные организации для проведения расчетов внутри страны открывают друг у друга счета:
а) корреспондентские;
б) транзитные;
в) депозитарные;
г) расчетные.
3. Установление правил, сроков и стандартов осуществления безналичных расчетов, координация, регулирование и лицензирование организации расчетных систем возлагаются:
а) на регистрационную палату;
б) коммерческие банки;
в) Банк России;
г) Министерство финансов.
4. Корреспондентские счета открываются:
а) по указанию Банка России;
б) на основе межбанковских соглашений;
в) по указанию Минфина России;
г) для физических лиц.
5. Для расчетного обслуживания между банком и клиентом заключается:
а) кредитный договор;
б) трастовый договор;
в) договор банковского счета;
г) договор банковского вклада.
6. В настоящее время наиболее распространенной формой безналичных расчетов в Россииявляются расчеты:
а) аккредитивами;
б) чеками;
в) платежными поручениями;
г) платежными требованиями.
7. В зависимости от договоренности сторон сделки платежные поручения могут быть:
а) отзывными и безотзывными;
б) покрытыми и непокрытыми;
в) срочными, досрочными и отсроченными;
г) акцептными и безакцептными
8. Срочные платежные поручения могут использоваться:
а) при авансовых платежах, отгрузке товара и частичных платежах по крупным сделкам;
б) только при авансовых платежах;
в) только при отгрузке товара;
г) при расчетах наличными
9. Форма расчетов, которая представляет собой банковскую операцию, посредством которой банк-эмитент по поручению и за счет клиента на основании расчетных документов осуществляет действия по получению от плательщика платежа, называется:

а) инкассовой;
б) аккредитивной;
в) чековой;
г) условной.
10. При аккредитивной форме расчетов продукция оплачивается:а) после ее отгрузки;
б) до ее отгрузки;
в) авансовым платежом;
г) по договоренности сторон.
11. Аккредитив, который не может быть изменен или аннулирован без согласия поставщика, в пользу которого он был открыт, считается:
а) отзывным;
б) ордерным;
в) безотзывным;
г) покрытым.
12. Выплата с аккредитива наличными деньгами:
а) не допускается;
б) допускается;
в) допускается при разрешении банка-эмитента;
г) зависит от условий договора.
13. Срок действия и порядок расчетов по аккредитиву устанавливаются:
а) договором между плательщиком и поставщиком;
б) банком-эмитентом;
в) Банком России;
г) уполномоченным банком.
14. К формам безналичных расчетов не относятся расчеты:
а) чеками;
б) акциями и облигациями;
в) платежными поручениями;г) аккредитивами.
15. Расчеты между банками на территории России осуществляются:
а) только через РКЦ Банка России;
б) через РКЦ Банка России, по корреспондентским счетам банков и на клиринговой основе;
в) только по корреспондентским счетам;
г) только с использованием системы SWIFT.

Ситуационные задачи

Задача 1. На основании первичных документов составить платежное поручение.

Задача 2. На ООО «ЮК «Инрэм» начислен налог, уплачиваемый в связи с применением упрощенной системы налогообложения (Объект налогообложения: доходы минус расходы) за 2019 год в сумме 15500 руб. Для расчетов с бюджетом по налогу заполнить платежку с использованием сервиса по адресу: https://service.nalog.ru/payment/index.html#ul –
Заполнить платежное поручениеНалог платится в ИФНС 2543 ОКТМО 05701000
ИФНС и ОКТМО в одном регионе
КБК заполнится автоматически после того как заполните три значения, которые указаны ниже
Вид платежа – Налоги на совокупный доход
Наименование платежа - Налог, взимаемый с налогоплательщиков, выбравших в качестве объекта налогообложения доходы, уменьшенные на величину расходов (в том числе минимальный налог, зачисляемый в бюджеты субъектов Российской Федерации)

Тип платежа – платеж

Статус лица – 01
Основание платежа – Платежи текущего года Налоговый период – годовой платеж, за 2019 годОчередность платежа – 5
Реквизиты плательщика предоставляются дополнительно.

Задача 3. Требуется дать заключение о возможности применения нормы п. 2 ст. 311 ГК РФ о семидневном льготном сроке исполнения обязательств со сроком, определенным моментомвостребования, к порядку возврата вкладов «до востребования».
Задача 4. Фонд социального страхования производил страховые выплаты в пользу гражданина, получившего травму на производстве. Платежи производились путем ежемесячного перечисления платежным поручением страховых выплат на лицевой счет пострадавшего, открытый в соответствии с договором о вкладе «до востребования». Однако последний платеж был перечислен уже после смерти пострадавшего гражданина. Вправе ли Фонд потребовать от банка, где открыт счет пострадавшего, возврата ошибочно перечисленного платежа и взыскания неосновательного обогащения?
Задача 5. Приказами председателя правления Банка установлены процентные ставки по вкладам физических лиц «до востребования» от 0,2 до 3% годовых, а по некоторым вкладам «до востребования» (для отдельных граждан) от 18 до 80%. Налоговый орган признал как занижение налогооблагаемой базы по налогу на прибыль выплату банком по этим вкладам отдельным гражданам процентов, превышающих заявленные для других вкладчиков. Насколько правомерно это решение?
Задача 6. В соответствии с п. 5 ст. 7 Закона о противодействии отмыванию доходов кредитным организациям запрещается открывать счета (вклады) физическим лицам без личного присутствия лица, открывающего счет (вклад), либо его представителя.
Может ли быть внесен в банк вклад на имя третьего лица в соответствии со ст. 842 ГК РФ без личного присутствия физического лица, в пользу которого открывается вклад?
Задача 7. Стандартной формой договора срочного банковского вклада, предлагаемого Банком к заключению гражданам, предусмотрено, что если вкладчик желает досрочно получить часть вклада, то договор прекращает свое действие и счет по вкладу закрывается, а на оставшуюся сумму по желанию вкладчика открывается новый счет с заключением новою договора. Правомерно ли данное условие договора срочного банковского вклада, заключаемого Банком с гражданами?
Задача 8. Гражданин открыл в Банке вклад на имя своего родственника. В дальнейшем гражданин изменил свое решение и хочет уменьшить сумму вклада. Правомерно ли требование гражданина о выдаче ему части указанного вклада? Как поступить в рассматриваемой ситуации Банку?
Задача 9. Предложите наиболее оптимальный вариант размещения во вклад (вклады) 3 млн руб., чтобы обеспечить максимальные гарантии в соответствии с Законом о страховании вкладов.
Задача 10 Вклад в сумме 200000 положен в банк на 6 месяцев под 6,2% годовых.
Определить сумму вклада с процентами.
Задача 11. Вклад в сумме 250000 положен в банк на 3 года с ежеквартальной капитализацией процентов под 7,2% годовых. Рассчитать сумму вклада с процентами
Задача 12. Вклад открыт 19.02 текущего года. Сумма вклада 80000. Ставка по вкладу 6%.
Вклад закрыт 21.11 текущего года. Рассчитать сумму процентов по вкладу.

Раздел 2
Текущий контроль

2.1 Собеседование

1. Какова сущность банковской системы России как специфического образования?
2. В чем особенности построения двухуровневой банковской системы в России?
3. Какова институциональная структура банковского сектора России?
4. Каковы основные особенности банковских систем США и Германии?
5. Каковы сущность и исторические особенности создания и становления банковской системы России?
6. Каковы базовые элементы банковской системы РФ?
7. Как классифицируются российские коммерческие банки по выполняемым функциям?
8. Какими нормативными актами осуществляется правовое регулирование банковской деятельности в Российской Федерации?
9. Каковы основные положения Закона о банках и банковской деятельности?
10. Какие документы учредители кредитной организации должны представить в Банк России для государственной регистрации и получения лицензии на осуществление банковских операций?
11. Какие виды лицензий могут быть выданы вновь созданному коммерческому банку?
12. Какие виды лицензий могут быть выданы для расширения деятельности коммерческого банка?
13. Какие операции выполняет коммерческий банк?
14. Каковы особенности деятельности банков с базовой и универсальной лицензиями?
15. Каковы признаки отнесения физического и юридического лиц к клиенту коммерческого банка?
16. По каким признакам классифицируются клиенты банка?
17. По каким принципам строят свои взаимоотношения коммерческие банки и их клиенты?
18. Каковы права и обязанности коммерческого банка и клиента?
19. В чем суть клиентоориентированной стратегии банка?
20. Каковы характеристики банковских продуктов?
21. В чем состоит сущность банковских продуктов?
22. Каковы основные особенности и виды банковских продуктов?
23. Как классифицируются банковские продукты?
24. Что означает качество банковских продуктов?
25. Какова характеристика банковских услуг?
26. В чем заключаются особенности банковских услуг?
27. Как классифицируются банковские услуги?
28. Какие свойства банковских услуг вам известны?

2.2 Творческое задание (группа 2-3 человека)Творческое задание 1.

Под прямым привлечением клиентов здесь понимается работа, проводимая помимо рекламных кампаний, непосредственно направленная на организацию встреч с возможными клиентами, представляющими интерес для банка.

В качестве наиболее эффективных многие специалисты выделяют следующие прямые методы поиска и привлечения клиентов:

1. Через клиентов банка, довольных обслуживанием в банке;
2. Через личные связи менеджера по привлечению;
3. Через связи родственников сотрудников банка с коммерческими структурами;
4. Через участие в конференциях ,выставках, симпозиумах;
5. Через информацию о проблемных банках и перехвате их клиентов;
6. Через поиск следов деятельности успешных компаний;
7. Через «прочесывание» ближайшей территории к банку;

8. Направление адресных писем-предложений.

Задание:

Выбрать какой-либо банк.

1. Изучить основные продукты, предлагаемые для юридических и физических лиц (информацию представить в виде таблицы, см. образец ниже)

2.

Таблица 1 – Основные банковские продукты АО «ПРИМЕР-БАНК»

Тип клиента	Банковские продукты
Физические лица	*1Основные продукты, не более 3* 2 3
Малый и средний бизнес	1 2 3
Корпоративные клиенты	1 2 3

3. Если бы вы были менеджером банка, то какие способы вы бы предложили для прямого привлечения клиентов (физических и юридических лиц)? Почему? Методы были бы одинаковые или разные для разных групп клиентов?

4. Насколько, по-вашему, является результативным для банка поиск клиентов через СМИ? Какие СМИ и какие методы привлечения вы считаете наиболее перспективными?

Творческое задание 2.Общие условия

Предположим, ваши подчиненные подготовили три варианта письма потенциальному клиенту, являющемуся юридическим лицом. По основным признакам предприятие этого клиента относится к среднему бизнесу. Какой из трех предложенных ниже вариантов письма этому клиенту вы подпишете?

Задание: Проанализировать сильные и слабые стороны каждого варианта письма. Результат оформить в таблицу (См. образец ниже).

По результатам проведенного исследования выработать свой вариант письма, представляющийся вам наиболее оптимальным.

Таблица 2 – Анализ сильных и слабых сторон «Письма клиенту»

Сильные стороны	Слабые стороны
Вариант 1	
1 2 3	1 2 3
Вывод по варианту 1:	
Вариант 2	
1 2 3	1 2 3
Вывод по варианту 2:	
Вариант 3	
1 2	1 2 3
Вывод по варианту 3:	

Вариант 1

Глубокоуважаемый Голиаф Давидович!

Наш банк существует на рынке вот уже… лет. Мы много и плодотворно работаем в самых разных областях бизнеса. Социальная миссия нашего банка наверняка не раз оказывалась в поле вашего внимания. Так, мы спонсировали… оказывали посильную финансовую поддержку таким структурам, как… В настоящее время мы работаем с флагманами российского бизнеса. Среди них…

Приглашаем Вас к сотрудничеству. Уверены, что Вы по достоинству оцените наши возможности. Перечень банковских продуктов и услуг, а также соответствующих им тарифов и процентных ставок приведен в приложении. Готовы встретиться с Вами в любое удобное для Вас время.

С уважением, …Управляющий.

Вариант 2

Уважаемый Голиаф Давидович!

Мы знаем, что за последний год сеть Ваших магазинов выросла более чем вдвое, тогда как в течение предшествующих трех лет эта тенденция реализовалась со значительно меньшей скоростью. Ваша реклама, по данным наших аналитиков, стала более объемной, мощной и системной. Среди ваших поставщиков появились крупнейшие производители. Эта и другая, более детальная информация о Вашем бизнесе, почерпнутая нами из открытых источников, стала предметом изучения и оценки аналитиков нашего банка.

Понимая, что такое предприятие, как Ваше, не испытывает дефицита в предложениях банковского обслуживания, мы тем не менее проявляем интерес к работе с Вами. Если в настоящий момент Вы не нуждаетесь в улучшении условий банковского обслуживания, которое может предоставить наш банк, мы не будем тратить свое и Ваше время на ненужные убеждения. При этом достаточно большое количество наших потенциальных клиентов, хотя и не обслуживаются в нашем банке, все же поддерживают с нами взаимосвязь, получая от нас разнообразную аналитическую информацию, касающуюся своего бизнеса.

Информация и ее анализ, связанные с Вашим бизнесом, периодически поступают в распоряжение нашего банка. Предлагаем встречу, на которой мы сможем определить условия безвозмездного информационного обеспечения. Такая работа с потенциальными клиентами является частью стратегии нашего банка.

Перечень банковских услуг и продуктов прилагается. Ценю сотрудничество, управляющий…

Вариант 3

Дорогой Голиаф Давидович!

Выражаем Вам свое почтение. Готовы найти варианты наиболее выгодного для Вас способа работы с банком. Мы убеждены, что сможем предложить Вам не просто более дешевый банковский продукт или услугу. Так поступают многие банки в борьбе за клиента. Правда, последствия такого подхода наверняка Вам знакомы. В итоге иной банк, изначально предложивший заниженный тариф, вынужден впоследствии искать способы как-то компенсировать свои потери и вводить дополнительные расценки уже в ходе сотрудничества с клиентом.

Мы работаем иначе. Предлагаем Вам индивидуальные схемы, комплексное и системное обслуживание, в котором учтены Ваши особые условия, Ваша специфика. Так образуется реальная, просчитываемая выгода для Вас и экономический интерес для нас.

Приглашаем Вас к сотрудничеству, тем более что по индивидуальным схемам работы с нами сегодня сотрудничают такие известные Вам и соответствующие Вашему уровню бизнеса организации, как… …… Эти организации дали свое согласие на то, чтобы мы информировали потенциальных клиентов об успешном опыте сотрудничества с ними.

Кроме того, наш банк активно оказывает содействие развитию бизнеса своих клиентов, выступая в качестве посредника, аудитора, финансового аналитика, консультанта в вопросах юридической поддержки, а также по другим направлениям консалтинга.

Готовы встретиться в любое время, удобное для Вас и для нас. Наши контакты…С уверенностью во взаимовыгодном сотрудничестве, управляющий …

Тесты

1. К принципам взаимоотношений банка с клиентами относятся:

А)взаимной заинтересованности
Б)одного окна
В)платности
Г)пунктуальности

2. К обязанностям банка во взаимоотношениях с клиентами относятся:

А)защита своих интересов в суде
Б)выполнение обязательств, вытекающих из договорных отношений с клиентом
В)постоянство деятельности
Г)сохранение банковской тайны

3. Раскрытие информации о клиенте допускается в случаях:

А)с согласия клиента
Б)по требованию клиента
В)в общественных интересах
Г)с целью коммерческого использования

4. К особенностям банковского продукта относятся:

А)абстрактная или документарная форма
Б)неограниченный срок действия
В)товарная форма
Г)может повторяться (заимствоваться)

5. К основным банковским продуктам относятся:

А)выдача кредитов
Б)привлечение вкладов
В)операции с валютой
Г)операции доверительного управления

6. К операционным продуктам коммерческого банка относятся:

А)операции с ценными бумагами
Б)факторинг
В)расчетно-кассовое обслуживание
Г)кредитные операции

7. Цели внедрения новых банковских продуктов:

А)закрепление на рынке
Б)завоевание новых рынков
В)удовлетворение потребностей клиентов в новых банковских продуктах
Г)увеличение прибыли

8. Качественный банковский продукт должен удовлетворять следующие экономическиетребования клиента:

А)получение прибыли
Б)учет доходов и расходов
В)экономия времени
Г)маркетинговые исследования

9. В зависимости от методов, способов размещения и формирования ресурсов, банковскиеоперации бывают:

А)депозитными
Б)активными

В)пассивными
Г)расчетными
10. К нетрадиционным банковским услугам можно отнести:
А)предоставление гарантий
Б)предоставление сейфов
В)туристические услуги
Г)кредитование малого и среднего бизнеса
11. Для качественного предоставления банковских услуг необходимы ресурсы:
А)кадровые
Б)логистические
В)маркетинговые
Г)материальные

Ситуационные задачи
Задача 1.
Вводные условия

Представьте, что к вам обратился клиент, являющийся руководителем коммерческой организации. Ему срочно нужен довольно крупный кредит. Клиент согласен с вашими условиями. Он готов получить заемные средства под достаточно высокий процент и работать по кредиту с учетом всех ваших тарифов. Он также хочет перейти к вам на расчетно-кассовое обслуживание, перевести своих сотрудников на зарплатный проект в ваш банк.

Единственным условием, которое он выдвигает, является бесплатное предоставление банком всех услуг и продуктов, не связанных скредитованием. Вы сделали расчет рентабельности этого клиента. Получается, что, если он будет обслуживаться в вашем банке по высоким процентным ставкам и тарифам, то бесплатные РКО и зарплатный проект не сильно снизят выгоду от работы с этим клиентом. Вместе с тем, если начать так работать, то возникает опасный прецедент, последствия которого трудно предсказать. Ведь, неисключено, что и другие клиенты, каким-либо способом разузнав об этом, захотят снижать тарифы или вообще станут претендовать на бесплатное обслуживание.

Задание

Попытайтесь провести дискуссию на эту тему и выработать оптимальное решение. Здесь следует постараться не упустить данного клиента и в то же время, по возможности, максимально учесть интересы банка. Дискуссия может быть организована в двух вариантах. Вариант первый: в обсуждении принимают участие сторонники и противники привлечения такого клиента в банк. Вариант второй: одна группа участников выступает от имени клиента, а другая от имени банка, и они стремятся договориться.

Примечание

В ходе этого упражнения полезно опираться на сложившиеся представления о стратегии банка и о том, как привести в соответствие с этой стратегией условия работы с конкретным клиентом.

Промежуточная аттестация

Экзамен проводится путем выполнения студентом индивидуального задания по выбранному банковскому продукту. Обязательное требование – наличие доступа к сети Интернет.

Примерный перечень банковских продуктов:

1. Кредитные карты и кредиты наличными АО «Альфа-Банк» для физических лиц
2. Дебетовые карты АО «Альфа-Банк» для физических лиц
3. Программы ипотечного кредитования в АО «Альфа-Банк»
4. Депозиты и накопительные счета в АО «Альфа-Банк» для частных клиентов
5. Услуги по инвестированию АО «Альфа-Банк» для частных лиц
6. Карты для малого бизнеса и ИП в АО «Альфа-Банк»

7. Кредиты для малого бизнеса и ИП в АО «Альфа-Банк»
8. Расчетно-кассовое обслуживание для среднего и крупного бизнеса в АО «Альфа-Банк»
9. Расчетно-кассовое обслуживание для малого бизнеса и ИП в АО «Альфа-Банк»
10. Классическое кредитование среднего и крупного бизнеса в АО «Альфа-Банк»
11. Депозиты для среднего и крупного бизнеса в АО «Альфа-Банк»
12. Кредитные карты и кредиты в ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» для физических лиц
13. Дебетовые карты ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» для физических лиц
14. Вклады в ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» для физических лиц
15. Кредиты малому и среднему бизнесу в ПАО «Сбербанк»
16. Расчетно-кассовое обслуживание для малого и среднего бизнеса в ПАО «Сбербанк»
17. Кредиты частным лицам в АО «Россельхозбанк»
18. Программы ипотечного кредитования для частных лиц в АО «Россельхозбанк»
19. Предложения по вкладам и сбережениям для частных лиц в АО «Россельхозбанк»
20. Кредитные карты для частных лиц в АО «Россельхозбанк»
21. Дебетовые карты для частных лиц в АО «Россельхозбанк»
22. Операции с монетами и драгоценными металлами в АО «Россельхозбанк»
23. Кредитование малого и микробизнеса в АО «Россельхозбанк»
24. Банковское обслуживание малого и микробизнеса в АО «Россельхозбанк»
25. Депозиты для малого и микробизнеса в АО «Россельхозбанк»
26. Операции на финансовых рынках для среднего и крупного бизнеса в АО «Россельхозбанк»
27. Карты частным лицам (дебетовые, Золотой ключ) в ПАО «Совкомбанк»
28. Кредиты наличными для частных лиц в ПАО «Совкомбанк»
29. Программы ипотечного кредитования в ПАО «Совкомбанк» для частных лиц
30. Вклады частных лиц в ПАО «Совкомбанк»
31. Расчетно-кассовое обслуживание для малого бизнеса и ИП в ПАО «Совкомбанк»

Комплексное задание:

1. Перечислить основные законы, положения, инструкции, регулирующие взаимоотношения между банком и клиентом по рассматриваемому вопросу.
2. Сформулировать основные характеристики выбранного банковского продукта (классификация, тарифы, стоимость годового обслуживания, выгода для клиента, выгода для банка) (на основе информации на официальном сайте банка);
3. По вашей категории банковского продукта выбрать какую-либо маркетинговую стратегию (1 из 4) для поиска и привлечения новых клиентов. Обосновать ее выбор для вашего банка и для вашего банковского продукта (характеристика стратегий в материалах для практических занятий);
4. Выбрать 1 продукт из всей линейки предлагаемых продуктов (из вашего задания). Обосновать, какими прямыми методами поиска и привлечения клиентов вы бы пользовались при организации продаж выбранного продукта. Почему?

Привести несколько (до 5) доводов в пользу выбранного в п. 4 продукта. Если клиент возражает или ссылается на более выгодные условия других банков, какие приведете контраргументы?