

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 03. Освоение одной или нескольких профессий
рабочих, должностей служащих (Агент банка)**

38.02.07 Банковское дело

Базовая подготовка

Очная форма обучения

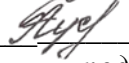
Владивосток 2023

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03. Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Агент банка) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 38.02.07 Банковское дело, приказ Министерства образования и науки от 5 февраля 2018 г. №67.

Разработана: Бондаренко Татьяна Николаевна, преподаватель Академического колледжа ВВГУ

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от « 22 » мая 2023 г.

Председатель ЦМК  *А.Д. Гусакова*
подпись

Содержание

1	Общие сведения	4
2	Результаты освоения профессионального модуля	6
3	Структура и содержание профессионального модуля	7
4	Условия реализации программы модуля	25
5	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	29

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ПМ 03. ОСВОЕНИЕ ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ (АГЕНТ БАНКА)

1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) - является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности: 38.02.07 Банковское дело.

Рабочая программа составляется для очной формы обучения

1.2 Требования к результатам освоения модуля

Базовая часть

С целью реализации требований работодателей и ориентации профессиональной подготовки под конкретное рабочее место, обучающийся в рамках овладения указанным видом профессиональной деятельности 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.

- 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; 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.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»», в том числе профессиональными (ПК), указанными в ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело:

Код	Наименование результата обучения
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 процессе освоения ПМ у студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	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

Вариативная часть

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

- иметь практический опыт: эффективного взаимодействия с коллегами по вопросам осуществления продаж банковских продуктов и услуг.

- уметь: переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; 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: 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.

В процессе освоения профессионального модуля у студенты должны быть сформированы личностные результаты (ЛР):

Код	Наименование результата обучения
ЛР 2	Проявляет активную гражданскую позицию, демонстрирует приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях

	добровольчества, продуктивно взаимодействует и участвует в деятельности общественных организаций.
ЛР 4	Проявляет и демонстрирует уважение к людям труда, осознает ценность собственного труда. Стремится к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».
ЛР 8	Проявляет и демонстрирует уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 13	Соблюдает в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладает системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности
ЛР 14	Готов соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий

Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	456
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	164
Учебная практика	108
Производственная практика (по профилю специальности)	144
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе: Доклады, презентации, выполнение практических заданий	24
Консультации	4
Итоговая аттестация в форме МДК 03.01	Форма аттестации Дифференцированный зачет
МДК 03.02	Дифференцированный зачет
Учебная практика УП 03.01	Дифференцированный зачет
Производственная практика (по профилю специальности) ПП 03.01	Дифференцированный зачет
Квалификационный экзамен	12

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КРЕДИТНЫХ ОПЕРАЦИЙ

2.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля ¹	Всего часов <i>(максимальная учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Иная учебная нагрузка обучающегося	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная практика	Производственная, (часов) <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>	Консультации	Промежуточная аттестация
			Всего часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	В т.ч. курсовая работа (проект), (часов)	Всего часов	В т.ч. курсовая работа (проект), (часов)				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
ПК 1.1. ОК01. ОК02. ОК03. ОК04. ОК05. ОК09. ОК10. ОК11	Раздел 1 Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами)	96	82	50	-	12	-	-	-	2	-
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК01. ОК02. ОК03. ОК04. ОК05. ОК09. ОК010. ОК11.	Раздел 2 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	96	82	32	-	12	-	-	-	2	-
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2.	Учебная практика	108						108	-	-	-

¹ Раздел профессионального модуля - часть примерной программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

OK01. OK02. OK03. OK04. OK05. OK09. OK010. OK11..											
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. OK01. OK02. OK03. OK04. OK05. OK09. OK010. OK11.	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144						144	-	-	
	Квалификационный экзамен	12	-	-	-		-	-	-	12	
	ВСЕГО:	456	164	82	-	24	-	108	144	4	12

2.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1			
МДК 03.01 Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами)		96	
Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов	Содержание	2	
	1 Основные подходы к определению банковского вклада.		1
	2 Понятие банковского вклада.		1
	3 Нормативное регулирование работы с банковскими вкладами (депозитами).		1
	4 Классификация банковских вкладов по различным признакам.	1	
	Практические занятия	3	
1 Деловая игра «Банковский вклад». Обсуждение вопросов классификации вкладов, особенностей их открытия, других актуальных вопросов работы с банковскими вкладами.	2		
Тема 1.2 Договор банковского вклада	Содержание	4	
	1 Нормативное регулирование и правовая характеристика договора банковского вклада.		1
	2 Основания для отказа в заключении договора банковского вклада.		1
	3 Порядок работы кредитных организаций с договорами банковского вклада. Форма договора банковского вклада		1
	4 Права и обязанности сторон по договору.	1	
	Практические занятия	4	
1 Анализ договоров банковского вклада выбранного банка. Формирование «Условного договора банковского вклада».	2		
Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам	Содержание	2	
	1 Особенности начисления процентов по договору банковского вклада.		1
	2 Способы начисления процентов.		1
	3 Особенности исчисления процентов при досрочном расторжении договора банковского вклада.		1

	4	Регулирование величины процентной ставки по вкладам.		1
	Практические занятия		4	
	1	«Начисление процентов по банковским вкладам с разными условиями».		2, 3
Тема 1.4 Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ	Содержание		4	
	1	Правовые основы страхования банковских вкладов в РФ. Принципы системы страхования вкладов.		1
	2	Порядок использования страховых тарифов при обязательном страховании вкладов. Участники системы страхования вкладов. Обязанности банков – участников системы страхования.		1
	3	Объект страхования. Страховой случай при страховании вкладов.		1
	4	Особенности определения суммы страховой выплаты. Финансовые основы системы страхования вкладов.		1
	5	Правовой статус АСВ.		1
	Практические занятия		4	
	1	Решение ситуационных задач по обязательному страхованию вкладов. Обсуждение практических ситуаций по использованию страховых тарифов, выстраиванию взаимоотношений между участниками системы страхования вкладов.		2, 3
Тема 1.5 Наследование вкладов в банках	Содержание		4	
	1	Способы завещания средств, внесенных во вклад.		1
	2	Завещание. Завещательное распоряжение. Порядок совершения завещательных распоряжений. Условия для составления завещательного распоряжения.		1
	3	Документы-основания для выплаты средств со счетов умершего.		1
	Практические занятия		3	
	1	Решение ситуационных задач по наследованию банковских вкладов. Обсуждение практических ситуаций по составлению завещательного распоряжения.		2, 3
	Самостоятельная работа		6	
1	Выполнение группового задания по темам 1.1 – 1.5. Презентация выбранного группой банка с основными характеристиками вкладов, предлагаемых для физических и юридических лиц, анализ депозитной политики банка. Основные характеристики договора банковского вклада. Анализ привлеченных банком вкладов.		3	
Тема 1.6 Понятие и виды банковских счетов	Содержание		2	
	1	Сравнение понятий «счет» и «банковский счет». Признаки банковского счета.		1
	2	Классификация банковских счетов. Характеристика основных видов банковских счетов.		1

	Практические занятия		4	
	1	Составление сравнительных таблиц по разным видам банковских счетов. Определение сходства и различия между разными видами счетов. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Тема 1.7 Порядок открытия банковского счета	Содержание		2	
	1	Документы для открытия банковского счета разным категориям клиентов.		1
	2	Основные требования для юридических лиц. Карточка с образцами подписей и печатью. Свидетельство о государственной регистрации. Свидетельство о постановке на налоговый учет. Учредительные документы.		1
	3	Стандарты ПОД/ФТ. Основания для отказа в открытии банковского счета. Ограничения и запреты на открытие счетов для физических лиц.		1
	4	Взаимодействие с ФНС.		1
	Практические занятия		4	
	1	Решение ситуационных задач по основным этапам и документам открытия банковского счета.. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Тема 1.8 Операции по банковскому счету	Содержание		2	
	1	Особенности основных операций, совершаемых по банковскому счету. Особенности операций с разными видами банковских счетов.		1
	2	Списание денежных средств со счета без распоряжения его владельца. Очередность списания средств со счета. Работа с исполнительными документами.		1
	3	Ответственность банка за ненадлежащее совершение операций по счету.		1
	4	Арест и блокирование денежных средств на счете. Приостановление операций по счету.		1
	Практические занятия		3	
	1	Решение ситуационных задач по осуществлению операций на банковском счете. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Тема 1.9 Закрытие банковского счета: основания и порядок	Содержание		2	
	1	Основание закрытия банковского счета. Основания для расторжения договора банковского счета (в том числе в одностороннем порядке).		1
	2	Расторжение договора банковского счета в судебном и внесудебном порядке.		1
	3	Основания для отказа банка в закрытии счета.		1
	4	Документальное сопровождение операций по закрытию банковского счета.		1
	Практические занятия		3	

	1	Решение ситуационных задач по закрытию банковского счета. Обсуждение практических ситуаций по закрытию банковского счета. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Тема 1.10 Правовой режим банковской тайны	Содержание		2	
	1	Нормативное регулирование режима банковской тайны. Составляющие правового режима банковской тайны.		1
	2	Состав информации, защищаемой режимом банковской тайны. Субъекты, обязанные хранить банковскую тайну.		1
	3	Получение информации, составляющей банковскую тайну по физическим и юридическим лицам.		1
	Практические занятия		2	
	1	Решение ситуационных задач по соблюдению режима банковской тайны. Презентация результатов самостоятельной работы.		2
	Самостоятельная работа			
1	Выполнение группового задания по темам 1.6 – 1.10. Индивидуальная презентация выбранного банка с основными характеристиками банка, характеристиками тарифов на РКО юридических лиц. Основные характеристики договора банковского счета. Анализ структуры и динамики остатков средств на счетах юридических лиц выбранного банка.	6	3	
Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ	Содержание		1	
	1	Понятие и характеристики перевода денежных средств. Принципы, способы и формы расчетов.		1
	2	Процедуры приема к исполнению, отзыва, возврата распоряжений о переводе денежных средств.		1
	3	Процедуры исполнения платежных распоряжений.		1
	Практические занятия		4	
1	Решение ситуационных задач по организации перевода денежных средств. Презентация результатов самостоятельной работы.	2, 3		
Тема 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы	Содержание		2	
	1	Субъекты НПС и требования к их деятельности.		1
	2	Основные требования к организации и функционированию платежных систем.		1
	Практические занятия		4	
	1	Решение ситуационных задач по организации работы НПС и взаимодействию между ее участниками. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3

Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков	Содержание		2	
	1	Формы безналичных расчетов в РФ, их основные характеристики, особенности, документальное оформление.		1
	2	Порядок работы с исполнительными документами.		1
	3	Операции с использованием платежных банковских карт.	1	
	Практические занятия		4	
1	Решение ситуационных задач по организации переводов денежных средств между клиентами. Заполнение платежных поручений. Презентация результатов самостоятельной работы.	2, 3		
Тема 1.14 Переводы денежных средств между банками на территории РФ	Содержание		1	
	1	Переводы денежных средств посредством прямых корреспондентских отношений. Переводы денежных средств в рамках платежной системы Банка России.		1
	Практические занятия		4	
	1	Решение ситуационных задач по организации переводов денежных средств между банками на территории РФ. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Консультации			2	
Учебная практика раздела 1, Виды работ			36	3
<p>1. Краткая характеристика банка:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 обслуживаемой клиентуры. <p>2. Урок-экскурсия в банк.</p> <p>3. Занятия в лаборатории «Учебный банк».</p> <p>Тематика занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; <p>4. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».</p> <p>5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.</p> <p>6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.</p> <p>7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.</p> <p>8. Изучение стратегии развития банка.</p>				

9. Изучение модели компетенций сотрудников банка.			
10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.			
11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.			
Раздел 2			
МДК 03.02 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		96	
Тема 2.1 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.	1
	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.	1
	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.	1
	Практические занятия		6
	1	«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».	2, 3
2	«Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2, 3	
Тема 2.2 Жизненный цикл	Содержание	12	

банковского продукта. Ценообразование в банке.	1	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.		1
	2	Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.		1
	Практические занятия		6	
	1	Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка.		2, 3
Тема 2.3 Продуктовая линейка банка.	Содержание		10	
	1	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.		1
	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..	1	
	Практические занятия		6	
	1	«Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».		2, 3
	2	«Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»		2, 3
	3	«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, 3
Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка Конкурентоспособность банковских продуктов.	Содержание		4	
	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.		1

	2	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.		1
	Практические занятия		4	
	1	«Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». 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, 3
	2	«Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».		2, 3
Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов.	Содержание		4	
	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».		1
	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.		1
	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 услуг.		1
	Практические занятия		4	
1	«Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок»	2, 3		

		<p>Кейс «Private banking -сервис мирового уровня».</p> <p>Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания».</p> <p>Кейс «Интернет-банкинг».</p> <p>Практическое задание «Пластиковая безопасность».</p>		
Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов.	Содержание		4	
	1	<p>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).</p>		1
	2	<p>Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</p>	1	
	Практические занятия		4	
	1	«Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»		2, 3
	2	<p>«Использование различных форм продвижения банковских продуктов»</p> <p>Кейс «Банковская реклама»</p> <p>Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка».</p> <p>Практическое задание «Рекламируем наш банк».</p> <p>Кейс «Работа банков в социальных сетях».</p> <p>Кейс «Благотворительность».</p>		2, 3
Тема 2.7 Формирование клиентской базы.	Содержание		4	
	1	<p>Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.</p>		1
	2	<p>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.</p>		1
	3	<p>Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы</p>		1

	выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.		
	Практические занятия	2	
	1 «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».		2, 3
Самостоятельная работа	<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</p> <p>1. Подготовка презентаций на темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p>	12	3
Консультации		2	
Учебная практика раздела № 2		72	3
Виды работ			

<p>1 Занятия в лаборатории «Учебный банк:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». 5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». 7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. 8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. 9. Организация презентации банковских продуктов и услуг. 10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». 11. Тренинг «Определение типа клиента». 12. Практикум «Моделирование поведения клиента». 13. Групповое обсуждение вопросов: <p>2. Основные ошибки в общении с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. 		
<p>Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Знакомство с банком:</p> <ul style="list-style-type: none"> - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наме, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; 	144	3

<ul style="list-style-type: none"> - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. <ol style="list-style-type: none"> 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием 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. 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. 		
Квалификационный экзамен	12	
Всего:	456	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы профессионального модуля образовательной организацией предусмотрено наличие следующего специального помещения:

Лаборатория Учебный банк

Основное оборудование: Технические средства обучения: Доска магнитно-маркерная на ножке; Мониторы LG (23»); Мультимедийный комплект (проектор Panasonic LX26, экран Lumien Eco Picture); Столы компьютерные ученические; Стол преподавателя; Стулья; Наглядные пособия, Бланковая документация, Нормативно-законодательные документы, Учебно-методическая документация; калькуляторы; Кондиционер Zunussi.

Программное обеспечение: 1. Microsoft WIN VDA PerDevice AllLng 2. Microsoft Office ProPlus Educational AllLng 3. Программа "Альт-Инвест Сумм 8". 4. Программа "Альт-Финансы 3".

Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности

Основное оборудование: Доска на ножке; Мониторы LG (23»); Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-M146, экран Lumien Eco Picture), Сканер; Сетевой принтер; Столы компьютерные ученические; Стол преподавателя; Стулья; Кондиционер Samsung.

Программное обеспечение: 1. Microsoft WIN VDA PerDevice AllLng 2. Microsoft Office ProPlus Educational AllLng 3. Программа "Альт-Инвест Сумм 8" 4. Программа "Альт-Финансы 3" 5. Автоматизированная система планирования и анализа эффективности инвестиционных проектов Project Expert for Windows 7.57 Tutorial (для учебных заведений) 6. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф 7. Adobe Acrobat Reader DC . 8. Google Chrome.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и электронными изданиями.

Основная литература

1. Ольхова, Р. Г., Банковское дело: управление в современном банке : учебное пособие / Р. Г. Ольхова. — Москва : КноРус, 2022. — 304 с. — ISBN 978-5-406-00197-4. — URL: <https://book.ru/book/942968>

2. Пашков, Р. В., Базель III: Общие регуляторные подходы к повышению устойчивости банков и банковских систем : учебное пособие / Р. В. Пашков, Ю. Н. Юденков. — Москва : Русайнс, 2023. — 115 с. — ISBN 978-5-466-02223-0. — URL: <https://book.ru/book/947446>

3. Маркова, О. М., Организация деятельности коммерческого банка. Практикум. : учебное пособие / О. М. Маркова. — Москва : КноРус, 2023. — 493 с. — ISBN 978-5-406-10266-4. — URL: <https://book.ru/book/944932>

4. Банковский менеджмент : учебник / Н. И. Валенцева, И. В. Ларионова, Н. А. Амосова [и др.] ; под ред. О. И. Лаврушина. — Москва : КноРус, 2022. — 503 с. — ISBN 978-5-406-10036-3. — URL: <https://book.ru/book/944146>

5. Кузнецов, Н. В., Современные технологии банковского маркетинга : учебное пособие / Н. В. Кузнецов, О. И. Ларина. — Москва : КноРус, 2023. — 203 с. — ISBN 978-5-406-11007-2. — URL: <https://book.ru/book/947370>

Дополнительная литература

1. Карпова, О. С., Банковский учет и аудит. Практикум : учебное пособие / О. С. Карпова, Л. П. Нуфер. — Москва : Русайнс, 2022. — 131 с. — ISBN 978-5-4365-0616-6. — URL: <https://book.ru/book/943690>

2. Маркова, О. М., Анализ и оценка финансового состояния коммерческого банка : учебник / О. М. Маркова. — Москва : КноРус, 2023. — 444 с. — ISBN 978-5-406-11502-2. — URL: <https://book.ru/book/949657>

3. Банк и банковские операции : учебник / Н. Е. Бровкина, С. Б. Варламова, А. В. Гаврилин [и др.] ; под ред. О. И. Лаврушина. — Москва : КноРус, 2022. — 268 с. — ISBN 978-5-406-09359-7. — URL: <https://book.ru/book/943048>

4. Ведение расчетных операций. Практикум : учебное пособие / О. С. Рудакова, С. В. Зубкова, О. И. Лаврушин [и др.] ; под ред. О. М. Марковой, Н. Н. Мартыненко. — Москва : КноРус, 2023. — 280 с. — ISBN 978-5-406-11191-8. — URL: <https://book.ru/book/947848>

5. Кутузова, А. С., Банковское регулирование и надзор : учебник / А. С. Кутузова, Е. И. Мешкова, В. Е. Понаморенко, ; под ред. И. В. Ларионовой, С. Е. Дубовой. — Москва : КноРус, 2021. — 286 с. — ISBN 978-5-406-08098-6. — URL: <https://book.ru/book/9390668>

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>.

Нормативные документы

1 О банках и банковской деятельности: Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 (ред. 11.06.2022 г.) // СПС «Гарант». – URL: <http://base.garant.ru/10105800/>

2 О Центральном банке Российской Федерации: Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (ред. от 11.06.2022 г.) // СПС «Гарант». – URL: <http://base.garant.ru/12127405/>

3 О национальной платежной системе: Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ (ред. от 11.06.2022 г.) // СПС «Гарант». – URL: <http://base.garant.ru/12187279/>

4 Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов: Инструкция Банка России от 30 мая 2014 г. № 153-И (ред. от 02.02.2022 г.) // СПС «Гарант». – URL: <http://base.garant.ru/70684172/>

5 О страховании вкладов в банках Российской Федерации: Федеральный закон от 23 декабря 2003 г. №177-ФЗ (ред. от 30.04.2023 г.) // СПС «Гарант». – URL: <http://base.garant.ru/12133717/>

6 О платежной системе Банка России: Положение Банка России от 06.07.2017 № 595-П (ред. от 25.03.2021) // СПС «Гарант». – URL: <http://base.garant.ru/71790050/>

7 О потребительском кредите (займе): федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (ред. от 14.04.2023) // СПС «Гарант». – URL: <https://base.garant.ru/70544866/>

8 Об ипотеке (залоге недвижимости): федеральный закон от 16.07.1998 № 102-ФЗ (ред. от 20.10.2022) // СПС «Гарант». – URL: <https://base.garant.ru/12112327/>

9 О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности: положение Банка России от 28.06.2017 № 590-П (ред. от 15.03.2023) // СПС «Гарант». – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71621612/>

10 О кредитных историях: федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ (ред. от 28.12.2022) // СПС «Гарант». – URL: <https://base.garant.ru/12138288/>

11 О Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения: положение Банка России от 24.11.2022 № 809-П (ред. от 23.03.2023) // СПС «Консультант Плюс». – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_436264/

12 О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 06.02.2023) // СПС «Гарант». – URL: <https://base.garant.ru/12148567/>

3.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение ПМ 03 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Агент банка)» производится в соответствии с учебным планом по специальности 38.02.07 Банковское дело и календарным графиком. Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий.

График освоения ПМ предполагает последовательное освоение МДК.03.01 Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами), МДК 03.02 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг, включающие в себя как теоретические, так и практические занятия.

Освоению ПМ предшествует обязательное изучение учебных дисциплин: Основы экономической теории, Экономика организации, Статистика, Менеджмент (по отраслям), Организация деятельности коммерческого банка, Организация безналичных расчетов.

Изучение теоретического материала может проводиться как в каждой группе, так и для нескольких групп.

При проведении практических занятий проводится деление группы студентов на подгруппы, численностью не более 30 чел.

В процессе освоения ПМ предполагается проведение рубежного контроля знаний, умений у студентов. Сдача рубежного контроля (РК) является обязательной для всех обучающихся. Результатом освоения ПМ выступают ПК, оценка которых представляет собой создание и сбор свидетельств деятельности на основе заранее определенных критериев.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно-методические комплексы (кейсы студентов).

С целью методического обеспечения прохождения учебной и/или производственной практики разрабатываются методические рекомендации для студентов.

При освоении ПМ каждым преподавателем устанавливаются часы дополнительных занятий, в рамках которых для всех желающих проводятся консультации.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ 03 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Агент банка)» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Текущий учет результатов освоения ПМ производится в журнале по ПМ. Наличие оценок по ЛПР и рубежному контролю является для каждого студента обязательным. В

случае отсутствия оценок за ЛПР и ТРК студент не допускается до сдачи квалификационного экзамена по ПМ.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> – знание видов и задач профессиональной деятельности; – 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 	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> – оперативность поиска информации; – результативность анализа и интерпретации информации; – использование информации для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; – широта использования различных источников информации, включая электронные 	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 03	<ul style="list-style-type: none"> – демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; – выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; – осознанное планирование повышения квалификации; – демонстрация способности к организации и 	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях

	планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК 04	– демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 05	– демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе
ОК 09	– демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; – анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий; – использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ОК 10	– демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; – демонстрация навыков составления документации, относящейся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках
ОК 11	– демонстрация умения	Оценка знаний и умений обучающегося

	<p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</p> <p>– демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов</p>	<p>в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике</p>
--	---	--

4.2 Конкретизация результатов освоения ПМ

ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	
Иметь практический опыт:	<p>Виды работ на практике</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа с тарифами на РКО для разных категорий клиентов банка; - анализ тарифов по РКО для клиентов разных групп исследуемого банка; - порядок открытия и ведения банковских счетов различных типов; - анализ остатков по счетам клиентов. Результаты анализа представить в табличной или графической форме; - простые и сложные проценты по банковским вкладам, порядок начисления процентов, выбор оптимального вклада с точки зрения доходности; - классификация вкладов по различным критериям, составление сравнительных таблиц по вкладам; - система обязательного страхования вкладов, порядок выплаты компенсации, особенности взаимодействия с АСВ; - заполнение договора банковского счета (вклада); - формирование пакета документов, необходимых для открытия счета для разных категорий клиентов; - заполнение документов-оснований для осуществления расчетов при разных формах безналичных расчетов;
Уметь:	<p>Тематика лабораторных/практических работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Деловая игра «Банковский вклад». Обсуждение вопросов классификации вкладов, особенностей их открытия, других актуальных вопросов работы с банковскими вкладами. - Анализ договоров банковского вклада выбранного банка. Формирование «Условного договора банковского вклада». - Начисление процентов по банковским вкладам с разными условиями - Решение ситуационных задач по обязательному страхованию вкладов. Обсуждение практических ситуаций по использованию страховых тарифов, выстраиванию взаимоотношений между участниками системы страхования вкладов. - Решение ситуационных задач по наследованию банковских вкладов. Обсуждение практических ситуаций по составлению завещательного распоряжения.
Знать:	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов</p> <p>Тема 1.2 Договор банковского вклада</p> <p>Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам</p> <p>Тема 1.4 Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ</p> <p>Тема 1.5 Наследование вкладов в банках</p> <p>Тема 1.6 Понятие и виды банковских счетов</p> <p>Тема 1.7 Порядок открытия банковского счета</p> <p>Тема 1.8 Операции по банковскому счету</p>

	Тема 1.9 Закрытие банковского счета: основания и порядок Тема 1.10 Правовой режим банковской тайны
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты	
Иметь практический опыт:	Виды работ на практике - проверка пакета документов, предоставляемых в банк потенциальным владельцем счета; - оформление комплекта документов на открытие счетов разных типов; - порядок приема к исполнению, отзыва, возврата распоряжений о переводе денежных средств; - основные этапы процедуры исполнения платежных распоряжений; - основные требования к организации и функционированию платежных систем; - порядок работы с исполнительными документами
Уметь:	Тематика лабораторных/практических работ – оформление комплекта документов на открытие счетов различных видов; – решение ситуационных задач по организации перевода денежных средств; – решение ситуационных задач по организации работы НПС и взаимодействию между ее участниками; – решение ситуационных задач по организации переводов денежных средств между клиентами. Заполнение платежных поручений; – анализ статистических данных по вкладам, открытых физическими лицами; – анализ статистических данных по вкладам, открытых физическими лицами.
Знать:	Перечень тем, включенных в МДК 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
Самостоятельная работа	Тематика самостоятельной работы: Ознакомление с условиями вкладов различных банков и их сопоставление: http://www.banki.ru – Сайт «Финансовый супермаркет “Банки.ру”»
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	
Иметь практический опыт:	Виды работ на практике - работа с тарифами для пластиковых карт для разных категорий клиентов банка; - анализ тарифов по пластиковым картам для клиентов разных групп исследуемого банка; - порядок открытия и ведения банковских счетов для кредитных и дебетовых карт; - анализ остатков по счетам клиентов. Результаты анализа представить в табличной или графической форме; - классификация платежных карт по различным критериям, составление сравнительных таблиц; - работа с заявлениями на получение платежной карты;
Уметь:	Тематика лабораторных/практических работ - презентация исследований по теме «Платежные карты: классификация, порядок выпуска, особенности использования (на примере конкретного банка)» - презентация исследований по теме «Платежные карты как способ осуществления кросс-продаж (на примере конкретного банка)»
Знать:	Перечень тем, включенных в МДК

	<p>Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ</p> <p>Тема 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы</p> <p>Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков</p> <p>Тема 1.14 Переводы денежных средств между банками на территории РФ</p> <p>Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг</p> <p>Тема 2.3 Продуктовая линейка банка</p> <p>Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов</p> <p>Тема 2.7 Формирование клиентской базы</p>
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <p>Перекрестные продажи cross-sales.</p> <p>Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг.</p> <p>Финансовый бутик Private banking.</p> <p>Стратегия пакетирования банковских продуктов</p> <p>Кобрендинговые программы лояльности клиентов</p>
ПК.2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	
Иметь практический опыт:	<p>Виды работ на практике</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверка пакета документов, предоставляемых в банк потенциальными заемщиками физическими и юридическими лицами; - оформление комплекта документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов (в приложении представить выписку из Протокола заседания кредитного комитета о предоставлении кредита физическому лицу, выписку из принятого решения о предоставлении кредита физическому лицу); - оформление кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения (в приложении необходимо представить образцы заполненных кредитных договоров с физическими лицами (потребительского кредита, ипотеки), кредитного договора с юридическим лицом, договор о предоставлении синдицированного кредита); - договоры залога, поручительства, банковская гарантия (в приложении представить образцы заполненного договора залога недвижимости, договора поручительства, банковской гарантии); - состав кредитного дела и порядок его ведения.
Уметь:	<p>Тематика лабораторных/практических работ</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформление комплекта документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; – составлять заключение о возможности предоставления кредита; – оперативное принятие решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); – оформление долгосрочных кредитных сделок; – направление запросов в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента; – формирование и ведение кредитного дела; – анализ статистических данных по предоставленным кредитам для разных категорий клиентов (на примере банков Приморского края); – заполнение кредитного договора с физическими и юридическими лицами; – оформление договора при выдаче кредита в форме овердрафт, кредитной линии.
Знать:	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг</p> <p>Тема 2.3 Продуктовая линейка банка</p> <p>Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов</p>

	Тема 2.7 Формирование клиентской базы
Самостоятельная работа	Тематика самостоятельной работы: Ознакомление с условиями кредитов различных банков и их сопоставление: http://www.credits.ru – Сайт «Кредиты»

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю

**ПМ 03. Освоение одной или нескольких профессий
рабочих, должностей служащих (Агент банка)**

программы подготовки специалистов среднего звена

38.02.07 Банковское дело

Форма обучения очная

Владивосток 2023

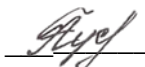
Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ 03. «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Агент банка)» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 5 февраля 2018 г. № 67., примерной образовательной программой, рабочей программой профессионального модуля.

Разработали:

Бондаренко Татьяна Николаевна, преподаватель АК ВВГУ

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от « 22 » мая 2023 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова
подпись

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.03 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Агент банка).

КОС разработаны на основании:

– основной образовательной программы СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело;

– рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Агент банка).

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет. По модулю – экзамен.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 01 ОК 02 ОК 03 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	выявлять потребности клиентов
	У4	определять преимущества банковских продуктов для клиентов
	У5	ориентироваться в продуктовой линейке банка
	У6	консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка
	У7	консультировать клиентов по тарифам банка
	У8	выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка
	У9	формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка
	У10	использовать личное имиджевое воздействие на клиента
	У11	переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка
	У12	осуществлять обмен опытом с коллегами
	У13	организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг
	У14	использовать различные формы продвижения банковских продуктов
	У15	осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов
	31	определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта
	32	классификацию банковских операций
33	особенности банковских услуг и их классификацию	
34	параметры и критерии качества банковских услуг	
35	понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы	
36	структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке	
37	определение ценовой политики банка, ее объекты и типы	
38	понятие продуктовой линейки банка и ее структуру	

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
	39	продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности
	310	основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений
	311	составляющие успешного банковского бренда
	312	роль бренда банка в продвижении банковских продуктов
	313	понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг
	314	особенности продажи банковских продуктов и услуг
	315	основные формы продаж банковских продуктов
	316	политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг
	317	условия успешной продажи банковского продукта
	318	этапы продажи банковских продуктов и услуг
	319	организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов
	320	отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг
	321	способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам
	322	способы продвижения банковских продуктов
	323	правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг
	324	принципы взаимоотношений банка с клиентами
	325	психологические типы клиентов
	326	приёмы коммуникации
	327	способы выявления потребностей клиентов
	328	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
МДК.03.01 Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами)			
П1	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 1.5 Наследование вкладов в банках Тема 1.6 Понятие и виды банковских счетов	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Тема 1.7 Порядок открытия банковского счета Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков		
У1	Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.4 Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ Тема 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
У3	Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов 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 1.9 Закрытие банковского счета: основания и порядок	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
У4	Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов Тема 1.8 Операции по банковскому счету Тема 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
У6	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 1.8 Операции по банковскому счету Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
У7	Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.4 Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ Тема 1.10 Правовой режим банковской тайны Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У8	Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам Тема 1.8 Операции по банковскому счету Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
У11	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 1.5 Наследование вкладов в банках Тема 1.6 Понятие и виды банковских счетов Тема 1.7 Порядок открытия банковского счета	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
У12	Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов Тема 1.2 Договор банковского вклада 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 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
У13	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 1.5 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	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	система РФ и ее элементы Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков		
32	Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.7 Порядок открытия банковского счета	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
33	Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.6 Понятие и виды банковских счетов Тема 1.9 Заккрытие банковского счета: основания и порядок	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
36	Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам 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	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
37	Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.7 Порядок открытия банковского счета Тема 1.8 Операции по банковскому счету Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков Тема 1.14 Переводы денежных средств между банками на территории РФ	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
39	Тема 1.6 Понятие и виды банковских счетов Тема 1.7 Порядок открытия банковского счета Тема 1.8 Операции по банковскому счету Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Тема 1.14 Переводы денежных средств между банками на территории РФ		
310	Тема 1.2 Договор банковского вклада 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	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
314	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 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
317	Тема 1.4 Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ Тема 1.5 Наследование вкладов в банках Тема 1.8 Операции по банковскому счету Тема 1.9 Закрытие банковского счета: основания и порядок Тема 1.10 Правовой режим банковской тайны Тема 1.14 Переводы денежных средств между банками на территории РФ	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
318	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 1.10 Правовой режим банковской тайны Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
323	Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов 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 1.10 Правовой режим банковской тайны Тема 1.11 Организация перевода денежных	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	средств в РФ Тема 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков		
324	Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам Тема 1.5 Наследование вкладов в банках Тема 1.6 Понятие и виды банковских счетов 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	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
МДК.03.02 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг			
П1	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
У1	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
У2	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
У3	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Дифф. зачет
У4	Тема 2.1 Банковская триада. Качество	Собеседование	Тесты

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов	Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Диф. зачет
У5	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
У6	Тема 2.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
У7	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
У8	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
У9	Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
У10	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов	Собеседование Творческое задание Тестовое задание	Тесты Диф. зачет

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Ситуационная задача	
У13	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
У14	Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
У15	Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
31	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
33	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
34	Тема 2.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
35	Тема 2.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная	Тесты Диф. зачет

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		задача	
36	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
38	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
310	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
311	Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
312	Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
313	Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
315	Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
316	Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность	Собеседование Творческое	Тесты Диф.

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	банковских продуктов Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	задание Тестовое задание Ситуационная задача	зачет
319	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
320	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
321	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
322	Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
324	Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
325	Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
326	Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов	Собеседование Творческое задание	Тесты Диф. зачет

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Тестовое задание Ситуационная задача	
327	Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет
328	Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Диф. зачет

3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий (мин.)
МДК.03.01 Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами)		
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	30	20

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий (мин.)
Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков Тема 1.14 Переводы денежных средств между банками на территории РФ		
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	индивидуальн о	10
Тестовое 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 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 Заккрытие 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	10	10
Ситуационная задача 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 Заккрытие банковского счета: основания и порядок Тема 1.10 Правовой режим банковской тайны Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ	10	40

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий (мин.)
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		
Промежуточная аттестация		
Тесты	50	20
Дифференцированный зачет	30	60
МДК.03.02 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		
Текущий контроль		
Собеседование Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	30	20
Творческое задание Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	15	20
Тестовое задание Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы	10	10
Ситуационная задача Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг	10	40

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий (мин.)
Тема 2.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке Тема 2.3 Продуктовая линейка банка Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы		
Промежуточная аттестация		
Тесты	50	20
Дифференцированный зачет	30	60

4 Структура контрольных заданий

МДК.03.01 Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами)

Текущий контроль

4.1 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 банкротами банках, 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 налоговые органы? 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 то распоряжения?
18. Вправе ли банк закрыть счет клиента при наличии соответствующего решения налогового органа о приостановлении операций по данному счету?
19. Какую информацию и 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 переводе денежных средств предусмотрены нормативными актами Банка России?
24. Раскройте последовательность действий работников банка при расчетах платежными поручениями; по аккредитиву; чеками; по инкассо; при прямом дебетовании.
25. Перечислите субъектов национальной 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 при расчетах в форме перевода электронных денежных средств?
30. Что такое электронное средство платежа? Какие виды электронных средств платежа предусмотрены действующим законодательством?
31. Раскройте последовательность действий работников банка при приеме и исполнении исполнительных 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?

4.2 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 так же 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;

4.3 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 России являются 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.

4.4 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 2022 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 поручение

Налог 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 год

Очередность 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 моментом востребования, 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 новой 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.

4.5 Вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие банковского вклада (депозита). Как соотносятся понятия «вклад» и «депозит»?
2. Нормативное регулирование банковских операций с вкладами.
3. Классификация банковских вкладов.
4. Договор банковского вклада. Структура. Особенности.
5. Договор банковского счета. Структура. Особенности.
6. Порядок начисления и выплаты процентов по вкладу.
7. Особенности депозитных операций Банка России.
8. Особенности законодательства о ПОД/ФТ в части работы с банковскими вкладами.
9. Особенности обязательного страхования вкладов в РФ.
10. Обязательное страхование вкладов в РФ. Участники. Основные этапы.
11. Особенности выплат Банка России по вкладам в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов.
12. Порядок наследования банковских вкладов.
13. Особенности налогообложения вкладов.
14. Классификация банковских счетов.
15. Особенности правового режима текущего счета, открываемого банком физическому лицу.
16. Особенности открытия банковских счетов физическими лицами.
17. Особенности открытия банковских счетов юридическими лицами.
18. Документальное оформление операций с банковскими счетами.
19. Основания для отказа банка в открытии счета.
20. Документы для идентификации клиента и выгодоприобретателей, а также конечных бенефициаров?
21. Основные системы удаленного доступа к банковским счетам.
22. Определение безналичных расчетов. Формы безналичных расчетов.
23. Принципы осуществления безналичных расчетов.
24. Национальная платежная система. Особенности. Участники.
25. Платежная система Банка России, ее особенности.

МДК.03.02 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг

Текущий контроль

4.1 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?

4.2 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	1 Основные 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, представляющий вам наиболее оптимальным.

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

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

4.3 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 экономические требования 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, банковские операции 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

4.4 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 с кредитованием. 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, не исключено, что и другие клиенты, каким-либо способом разузнав об этом, захотят снизить 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.

4.5 Вопросы к дифференцированному зачету

1. Сущность банковской системы России как части финансовой системы государства.
2. Виды банковских систем. Особенности двухуровневой банковской системы.
3. Нормативное регулирование банковской системы в РФ.
4. Основные этапы развития банковской системы РФ.
5. Участники банковской системы РФ, их особенности.

6. Классификация коммерческих банков по основным критериям.
7. Банковские операции, особенности их регулирования.
8. Лицензирование банковской деятельности в РФ. Особенности, этапы.
9. Основные положения Закона о банках и банковской деятельности.
10. Документы для государственной регистрации банка и получения лицензии на осуществление банковских операций.
11. Особенности деятельности банков с базовой и универсальной лицензиями.
12. Признаки отнесения физического и юридического лиц к клиенту коммерческого банка.
13. Классификация клиентов банка.
14. Принципы взаимоотношения коммерческого банка с клиентами.
15. Права и обязанности коммерческого банка и клиента.
16. Основные стратегии банка при работе с клиентами.
17. Особенности клиентоориентированной стратегии банка.
18. Основные характеристики банковских продуктов.
19. Классификация банковских продуктов
20. Критерии для оценки качества банковских продуктов.
21. Особенности банковских услуг.
22. Классификация банковских услуг.
23. Основные свойства банковских продуктов и услуг.
24. Ценообразование в коммерческом банке. Особенности и этапы.
25. Особенности ценообразования по кредитным продуктам банка.

Промежуточная аттестация

Экзамен по модулю проводится письменно путем ответа студентом по выбранному билету.

Примерный перечень билетов по модулю ПМ 03. Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Агент банка) (выдержка):

Билет 1

1. Структура банковской системы РФ. Характеристика и особенности отдельных звеньев банковской система
2. Вклад в сумме 220 000 руб. положен в банк на 1,5 года с ежемесячным начислением сложных процентов. Годовая ставка по вкладу – 6 % годовых. Рассчитать сумму вклада с процентами за 1,5 года.

Билет 2

1. Договор банковского вклада. Форма договора банковского вклада. Основные характеристики договора банковского вклада.
2. 21 ноября 2022 вклад в сумме 400 000 руб. положен в банк под 5,3% годовых. Рассчитать сумму вклада с процентами по формуле простых процентов если вклад закрыт 25 сентября 2023 года. Предложите альтернативные варианты получения дохода.

Билет 3

1. Перечислить основные банковские операции кредитной организации с физическими лицами. Отличие Банка от небанковской кредитной организации.
2. Вклад в сумме 33 000 руб. положен в банк на 9 месяцев под 4,7% годовых. Рассчитать сумму вклада с процентами за 9 месяцев по формуле простых процентов. Предложите альтернативные варианты получения дохода.

Билет 4

1. Банковские операции кредитной организации. Отличие Кредитной организации от Банка, от Небанковской кредитной организации.

2. Сумма вклада с процентами через 9 месяцев после открытия депозита составила 128 937,5 руб. Какова была начальная сумма вклада, если годовая процентная ставка оставила 4,2%

Билет 5

1. Проценты по вкладу и их основные характеристики. Классификация. Порядок начисления и выплаты процентов по вкладу.

2. У человека имеется 200 000 руб. Через год он желает их увеличить до 240 000. Под какой процент необходимо разместить средства, если для расчета используется формула простых процентов. Предложите альтернативные варианты получения дохода.