



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**38.02.07 Банковское дело**


Очная форма обучения

Владивосток 2022

Рабочая программа профессионального модуля 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 ВГУЭС

Рассмотрена на заседании ЦМК Профиля дисциплин экономики и управления  
Протокол № 9 от « 16 » мая 20 22 г.

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_  А.Д. Гусакова

## 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; организационно-управленческую структуру банка; составляющие успешного банковского бренда; роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; особенности продажи банковских продуктов и услуг; основные формы продаж банковских продуктов.

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):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
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; формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; осуществлять обмен опытом с коллегами; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; использовать различные формы продвижения банковских продуктов; осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов

- знать: 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 ПМ. 03 студенты должны овладеть личностными результатами реализации программы воспитания (ЛР):

<b>Код</b>	<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>
------------	--

ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 13	Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей
ЛР 14	Принимающий и исполняющий стандарты антикоррупционного поведения
ЛР 15	Проявляющий способности к планированию и ведению предпринимательской деятельности на основе понимания и соблюдения правовых норм российского законодательства

#### **Количество часов на освоение программы профессионального модуля**

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	456
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	349
Курсовая работа/проект	не предусмотрено
Учебная практика	108
Производственная практика (по профилю специальности)	144
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе: Доклады, презентации, выполнение практических заданий	9
Консультации	6
Итоговая аттестация в форме МДК 03.01	Форма аттестации Экзамен
МДК 03.02	Экзамен
Учебная практика УП 03.01	Дифференцированный зачет
Производственная практика (по профилю специальности) ПП 03.01	Дифференцированный зачет
Квалификационный экзамен ПМ 03.ЭК	12

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

### 2.1 Тематический план профессионального модуля

#### для ПССЗ

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля <sup>1</sup>	Всего часов (максимальная учебная нагрузка и практики)	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	49	-	5	-	-	-	3	6
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	83	33	-	4	-	-	-	3	6

<sup>1</sup> 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 отлагательного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК01. ОК02. ОК03. ОК04. ОК05. ОК09. ОК010. ОК11..	Учебная практика	<b>108</b>						<b>108</b>	-	-	-
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК01. ОК02. ОК03. ОК04. ОК05. ОК09. ОК010. ОК11.	Производственная практика (по профилю специальности), часов	<b>144</b>						<b>144</b>	-	-	
	Квалификационный экзамен	<b>12</b>	-	-	-		-	-	-	<b>12</b>	
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>456</b>	<b>165</b>	82	-	<b>9</b>	-	<b>108</b>	<b>144</b>	<b>6</b>	<b>24</b>



## 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	3		
	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	
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		2	
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	
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		4	
1 Анализ договоров банковского вклада выбранного банка.		2		

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
	Формирование «Условного договора банковского вклада».		
<b>Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам</b>	Содержание	<b>2</b>	
	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
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	<b>4</b>	
1 «Начисление процентов по банковским вкладам с разными условиями».	2, 3		
<b>Тема 1.4 Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ</b>	Содержание	<b>4</b>	
	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	
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	<b>4</b>	
	1 Решение ситуационных задач по обязательному страхованию вкладов. Обсуждение практических ситуаций по использованию		2, 3

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
	страховых тарифов, выстраиванию взаимоотношений между участниками системы страхования вкладов.		
<b>Тема 1.5 Наследование вкладов в банках</b>	Содержание	<b>4</b>	
	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
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	<b>3</b>	
	1 Решение ситуационных задач по наследованию банковских вкладов. Обсуждение практических ситуаций по составлению завещательного распоряжения.		2, 3
<b>Тема 1.6 Понятие и виды банковских счетов</b>	Содержание	<b>3</b>	
	1 Сравнение понятий «счет» и «банковский счет». Признаки банковского счета.		1
	2 Классификация банковских счетов. Характеристика основных видов банковских счетов.		1
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	<b>4</b>	

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	Составление сравнительных таблиц по разным видам банковских счетов. Определение сходства и различия между разными видами счетов. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3	
<b>Тема 1.7 Порядок открытия банковского счета</b>	Содержание		<b>2</b>		
	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	
	Лабораторные работы			не предусмотрено	
	Практические занятия			<b>4</b>	
1	Решение ситуационных задач по основным этапам и документам открытия банковского счета.. Презентация результатов самостоятельной работы.	2, 3			
<b>Тема 1.8 Операции по банковскому счету</b>	Содержание		<b>2</b>		
	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	

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	
	4	Арест и блокирование денежных средств на счете. Приостановление операций по счету.	не предусмотрено	1	
	Лабораторные работы				
	Практические занятия			2	
	1	Решение ситуационных задач по осуществлению операций на банковском счете. Презентация результатов самостоятельной работы.			2, 3
<b>Тема 1.9</b> 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	
	Лабораторные работы			не предусмотрено	
	Практические занятия			3	
	1	Решение ситуационных задач по закрытию банковского счета. Обсуждение практических ситуаций по закрытию банковского счета. Презентация результатов самостоятельной работы.			2, 3
<b>Тема 1.10</b> 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	

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
	3	Получение информации, составляющей банковскую тайну по физическим и юридическим лицам.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		2	
	1	Решение ситуационных задач по соблюдению режима банковской тайны. Презентация результатов самостоятельной работы.		2
<b>Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ</b>	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
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		4	
	1	Решение ситуационных задач по организации перевода денежных средств. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
<b>Тема 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы</b>	Содержание		2	
	1	Субъекты НПС и требования к их деятельности.		1
	2	Основные требования к организации и функционированию платежных систем.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		4	
1	Решение ситуационных задач по организации работы НПС и взаимодействию между ее участниками. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3	
<b>Тема 1.13 Переводы денежных средств</b>	Содержание		2	

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
между клиентами банков	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
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	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
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		4	
	1	Решение ситуационных задач по организации переводов денежных средств между банками на территории РФ. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Консультации			3	
Промежуточная аттестация	Тестирование, выполнение заданий на соответствие, опрос, решение задач		6	3
<b>Учебная практика раздела 1, Виды работ</b> 1. Краткая характеристика банка: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности); - наличие лицензий на момент прохождения практики; - состав акционеров банка;			36	3

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				
<p>- схему организационной структуры банка; - состав обслуживаемой клиентуры. 2. Урок-экскурсия в банк. 3. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: – «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;</p> <p>4. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 8. Изучение стратегии развития банка. 9. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.</p>							
<b>Раздел 2</b>							
<b>МДК 03.02 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>		<b>96</b>					
<b>Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	Содержание	<b>12</b>					
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="701 978 779 1235">1</td> <td data-bbox="779 978 1720 1235">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.</td> <td data-bbox="1989 978 2168 1235">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="701 1235 779 1418">2</td> <td data-bbox="779 1235 1720 1418">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</td> <td data-bbox="1989 1235 2168 1418">1</td> </tr> </table>		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
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	1					



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
		деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.		
	3	Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	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 банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание		12	
	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
	Лабораторные работы		не предусмотрено	

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
	Практические занятия 1 Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка.	6	2, 3
<b>Тема 2.3 Продуктовая линейка банка.</b>	Содержание 1 Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. 2 Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.. Лабораторные работы Практические занятия 1 «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов». 2 «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица» 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».	10     не предусмотрено 6	1       2, 3 2, 3 2, 3

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
<b>Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</b>	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	
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	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		
<b>Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов.</b>	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	1		

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
		по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».		
	2	Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.		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 услугу.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		4	
	1	«Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Private banking -сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг». Практическое задание «Пластиковая безопасность».		2, 3

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
<b>Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов.</b>	Содержание	<b>4</b>	
	1 Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).		1
	2 Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		1
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	<b>4</b>	
	1 «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»		2, 3
	2 «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».		2, 3
<b>Тема 2.7 Формирование клиентской базы.</b>	Содержание	<b>4</b>	
1 Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	1		

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	
	2	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	не предусмотрено	1	
	3	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.		1	
	Лабораторные работы				
	Практические занятия			4	
	1	«Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».			2, 3
Самостоятельная работа	<p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</b></p> <p>1. Подготовка презентаций на темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Перекрестные продажи cross-sales.</li> <li>- Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг.</li> <li>- Финансовый бутик Private banking.</li> <li>- Стратегия пакетирования банковских продуктов.</li> <li>- Элементы стратегии продаж внутри банка.</li> <li>- Фронт-офис продаж банка.</li> <li>- Персональные продажи.</li> <li>- Имиджевая реклама.</li> <li>- Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.</li> <li>- Реклама в прессе.</li> <li>- Радио и телереклама.</li> </ul>		4	3	

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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Спонсоринг.</li> <li>- Продакт-плейсмент.</li> <li>- Паблик рилейшнз (PR).</li> <li>- Медиа – рилайшенз.</li> <li>- Government Relations.</li> <li>- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.</li> <li>- Преимущества лояльного клиента.</li> <li>- CRM – система.</li> <li>- Процесс формирования лояльности клиентов.</li> <li>- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.</li> </ul> <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p>		
<b>Консультации</b>		<b>3</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Тестирование, выполнение заданий на соответствие, опрос, решение задач	<b>6</b>	<b>3</b>
<b>Учебная практика раздела № 2</b> <b>Виды работ</b> <b>1 Занятия в лаборатории Учебный банк:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Само тестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».</li> <li>2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».</li> <li>3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</li> <li>4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</li> <li>5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</li> <li>6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</li> <li>7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</li> <li>8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</li> </ol>	<b>72</b>	<b>3</b>

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
<p>9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</p> <p>10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</p> <p>11. Тренинг «Определение типа клиента».</p> <p>12. Практикум «Моделирование поведения клиента».</p> <p>13. Групповое обсуждение вопросов:</p> <p>2. Основные ошибки в общении с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Понятие «трудный клиент».</li> <li>- Причины появления трудных клиентов.</li> <li>- Преодоление безразличия клиентов.</li> <li>- Критерии выбора банка клиентами.</li> <li>- Причины, по которым клиент меняет банк.</li> <li>- Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.</li> </ul>			
<b>Курсовой проект (работа) не предусмотрен</b>		-	
<p><b>Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p>1. Знакомство с банком:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li> <li>- бренд (наме, логотип, слоган, миссию и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схему организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информацию о рейтингах и премиях банка;</li> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> </ul> <p>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</p> <p>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p> <p>4. Изучение тарифов банка.</p>		<b>144</b>	3



<b>Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем</b>	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	<b>Объем часов</b>	<b>Уровень освоения</b>
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.			
<b>Квалификационный экзамен</b>		<b>12</b>	<b>3</b>
	<b>Всего:</b>	<b>456</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы профессионального модуля образовательной организацией предусмотрено наличие следующего специального помещения (учебного кабинета):

МДК.03.01 Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами)

##### **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 (ООО "Акцент", договор №32009496926 от 21.10.2020 г., лицензия №V8953642, действие от 31.10.2020 г. до 31.10.2021 г.). 2. Microsoft Office ProPlus Educational AllLng (ООО "Акцент", договор №32009496926 от 21.10.2020 г., лицензия №V8953642, действие от 31.10.2020 г. до 31.10.2021 г.). 3. Программа "Альт-Инвест Сумм 8" (ООО "Альт-Инвест", договор №6-19-017 от 01.07.2019 г., лицензия №62192, бессрочно). 4. Программа "Альт-Финансы 3" (ООО "Альт-Инвест", договор №6- 19-017 от 01.07.2019 г., лицензия №62192, бессрочно).

МДК.03.02 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг

##### **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 (ООО "Акцент", договор №32009496926 от 21.10.2020 г., лицензия №V8953642, действие от 31.10.2020 г. до 31.10.2021 г.). 2. Microsoft Office ProPlus Educational AllLng (ООО "Акцент", договор №32009496926 от 21.10.2020 г., лицензия №V8953642, действие от 31.10.2020 г. до 31.10.2021 г.). 3. Программа "Альт-Инвест Сумм 8" (ООО "Альт-Инвест", договор №6-19-017 от 01.07.2019 г., лицензия №62192, бессрочно). 4. Программа "Альт-Финансы 3" (ООО "Альт-Инвест", договор №6- 19-017 от 01.07.2019 г., лицензия №62192, бессрочно). 5. Автоматизированная система планирования и анализа эффективности инвестиционных проектов Project Expert for Windows 7.57 Tutorial (для учебных заведений) (ООО "Битроникс", договор №31907624699 от 19.04.2019 г., лицензия №22365N от 23.04.2019, бессрочно). 6. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф (ООО "Базис", договор №2019-596 от 25.12.2019 г., лицензия №2567, действие от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г.). 7. 1С:Предприятие 8 (учебная версия) (свободное). 8. Adobe Acrobat Reader DC (свободное). 9. Google Chrome (свободное).

##### **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 (ООО "Акцент", договор №32009496926 от 21.10.2020 г., лицензия №V8953642, действие от 31.10.2020 г. до 31.10.2021 г.). 2. Microsoft Office ProPlus Educational AllLng (ООО "Акцент", договор №32009496926 от 21.10.2020 г., лицензия №V8953642, действие от 31.10.2020 г. до 31.10.2021 г.). 3. Программа "Альт-Инвест Сумм 8" (ООО "Альт-Инвест", договор №6-19-

017 от 01.07.2019 г., лицензия №62192, бессрочно). 4. Программа "Альт-Финансы 3" (ООО "Альт-Инвест", договор №6- 19-017 от 01.07.2019 г., лицензия №62192, бессрочно).

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

#### **Основная литература**

1. Тавасиев, А. М. Банковское кредитование: учебник для среднего профессионального образования / А.М. Тавасиев, Т.Ю. Мазурина, В.П. Бычков; под ред. А.М. Тавасиева. — 2-е изд., перераб. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 366 с. — Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039295>

2. Алексеева, Д.Г. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д.Г. Алексеева, С.В. Пыхтин. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 128 с. —Текст: электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/456508>

3. Лаврушин, О.И. Осуществление кредитных операций: учебник для среднего профессионального образования / Лаврушин О.И. — Москва: КноРус, 2019. — 241 с. — Текст: электронный. — URL: <https://book.ru/book/929619>

4. Алексеева Д. Г., Пыхтин С. В., Загиров Р. З. ; Отв. ред. Алексеева Д. Г., Пыхтин. БАНКОВСКИЙ ВКЛАД И БАНКОВСКИЙ СЧЕТ. РАСЧЕТЫ. Учебное пособие для СПО [Электронный ресурс] : Юрайт , 2020 - 243 - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/book/bankovskiy-vklad-i-bank>

5. Банковские операции: учебное пособие для студентов образоват. учреждений СПО, обуч. по специальности "Банковское дело" / под ред. О. И. Лаврушина - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС , 2018 - 384 с.

6. Лаврушин О.И., под ред. и др. Основы банковского дела. (СПО) [Электронный ресурс] : КноРус , 2020 - Текст : электронный. - URL: <https://www.book.ru/book/932612>

7. Ларина О. И. БАНКОВСКОЕ ДЕЛО. ПРАКТИКУМ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для СПО [Электронный ресурс] : Юрайт , 2020 - 234 - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/book/bankovskoe-delo-praktikum-452229>

#### **Дополнительная литература**

1. Деньги, кредит, банки. Денежный и кредитный рынки: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М.А. Абрамова [и др.]; под общей редакцией М.А. Абрамовой, Л.С. Александровой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 436 с. — Текст: электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/452230>

2. Звонова, Е.А. Деньги, кредит, банки: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е.А. Звонова, В.Д. Топчий; под общей редакцией Е.А. Звоновой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 455 с. — Текст: электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/427082>

3. Костерина, Т. М. Банковское дело: учебник для среднего профессионального образования / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — Текст: электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/433325>

4. Лаврушин, О.И. Банковские операции: учебное пособие для среднего профессионального образования / Лаврушин О.И. — Москва: КноРус, 2019. — 379 с. — Текст: электронный. — URL: <https://book.ru/book/932494>

5. Курныкина, О.В. Выполнение внутрибанковских операций и их учет: учебник для среднего профессионального образования / Курныкина О.В., Соколинская Н.Э., Зубкова

С.В. — Москва: КноРус, 2019. — 225 с. — Текст: электронный. — URL: <https://book.ru/book/931486>

### **Электронные ресурсы**

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

### **Нормативные документы**

- 1 О банках и банковской деятельности: Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 (ред. 16.04.2022 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 30.12.2021 г.) // СПС «Гарант». – URL: <http://base.garant.ru/12127405/>
- 3 О национальной платежной системе: Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ (ред. от 02.07.2021 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 30.06.2021 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 30.12.2021 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 04.04.2022) // СПС «Гарант». – URL: <http://base.garant.ru/71790050/>
- 7 Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием: Положение Банка России от 24.12.2004 № 266-П (ред. от 28.09.2020) // СПС «Гарант». – URL: <http://base.garant.ru/12139363/>
- 8 О правилах осуществления перевода денежных средств: Положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П (ред. от 25.03.2022) // СПС «КонсультантПлюс». – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_394047/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_394047/)
- 9 О Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения: Положение Банка России от 27.02.2017 № 579-ФЗ (ред. от 23.03.2022) // СПС «Консультант Плюс». – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_213488/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_213488/)

### **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. График проведения консультаций размещен на входной двери каждого учебного кабинета и/или лаборатории.

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"> <li>– знание видов и задач профессиональной деятельности;</li> <li>– обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам;</li> <li>– точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач</li> </ul>	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"> <li>– оперативность поиска информации;</li> <li>– результативность анализа и интерпретации информации;</li> <li>– использование информации для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</li> <li>– широта использования различных источников информации, включая электронные</li> </ul>	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"> <li>– демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности;</li> <li>– выстраивание траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>– осознанное планирование повышения квалификации;</li> <li>– демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля</li> </ul>	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
ОК 04	– демонстрация стремления к сотрудничеству и	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в

	коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	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 презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; – демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов	Оценка знаний и умений 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

## 4.2 Конкретизация результатов освоения ПМ

<b>ПК 1.1</b> Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	
Иметь практический опыт:	<p>Виды работ на практике</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с тарифами на РКО для разных категорий клиентов банка;</li> <li>- анализ тарифов по РКО для клиентов разных групп исследуемого банка;</li> <li>- порядок открытия и ведения банковских счетов различных типов;</li> <li>- анализ остатков по счетам клиентов. Результаты анализа представить в табличной или графической форме;</li> <li>- простые и сложные проценты по банковским вкладам, порядок начисления процентов, выбор оптимального вклада с точки зрения доходности;</li> <li>- классификация вкладов по различным критериям, составление сравнительных таблиц по вкладам;</li> <li>- система обязательного страхования вкладов, порядок выплаты компенсации, особенности взаимодействия с АСВ;</li> <li>- заполнение договора банковского счета (вклада);</li> <li>- формирование пакета документов, необходимых для открытия счета для разных категорий клиентов;</li> <li>- заполнение документов-оснований для осуществления расчетов при разных формах безналичных расчетов;</li> </ul>
Уметь:	<p>Тематика лабораторных/практических работ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Деловая игра «Банковский вклад». Обсуждение вопросов классификации вкладов, особенностей их открытия, других актуальных вопросов работы с банковскими вкладами.</li> <li>- Анализ договоров банковского вклада выбранного банка. Формирование «Условного договора банковского вклада».</li> <li>- Начисление процентов по банковским вкладам с разными условиями</li> <li>- Решение ситуационных задач по обязательному страхованию вкладов. Обсуждение практических ситуаций по использованию страховых тарифов, выстраиванию взаимоотношений между участниками системы страхования вкладов.</li> <li>- Решение ситуационных задач по наследованию банковских вкладов. Обсуждение практических ситуаций по составлению завещательного распоряжения.</li> </ul>
Знать:	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>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</p>
<b>ПК 1.4</b> Осуществлять межбанковские расчеты	
Иметь практический опыт:	<p>Виды работ на практике</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проверка пакета документов, предоставляемых в банк потенциальным владельцем счета;</li> <li>- оформление комплекта документов на открытие счетов разных типов;</li> <li>- порядок приема к исполнению, отзыва, возврата распоряжений о переводе денежных средств;</li> <li>- основные этапы процедуры исполнения платежных распоряжений;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные требования к организации и функционированию платежных систем;</li> <li>- порядок работы с исполнительными документами</li> </ul>
Уметь:	<p>Тематика лабораторных/практических работ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформление комплекта документов на открытие счетов различных видов;</li> <li>– решение ситуационных задач по организации перевода денежных средств;</li> <li>– решение ситуационных задач по организации работы НПС и взаимодействию между ее участниками;</li> <li>– решение ситуационных задач по организации переводов денежных средств между клиентами. Заполнение платежных поручений;</li> <li>– анализ статистических данных по вкладам, открытых физическими лицами;</li> <li>– анализ статистических данных по вкладам, открытых физическими лицами.</li> </ul>
Знать:	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <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>
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <p>Ознакомление с условиями вкладов различных банков и их сопоставление: <a href="http://www.banki.ru">http://www. banki.ru</a> – Сайт «Финансовый супермаркет “Банки.ру”»</p>
<b>ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</b>	
Иметь практический опыт:	<p>Виды работ на практике</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с тарифами для пластиковых карт для разных категорий клиентов банка;</li> <li>- анализ тарифов по пластиковым картам для клиентов разных групп исследуемого банка;</li> <li>- порядок открытия и ведения банковских счетов для кредитных и дебетовых карт;</li> <li>- анализ остатков по счетам клиентов. Результаты анализа представить в табличной или графической форме;</li> <li>- классификация платежных карт по различным критериям, составление сравнительных таблиц;</li> <li>- работа с заявлениями на получение платежной карты;</li> </ul>
Уметь:	<p>Тематика лабораторных/практических работ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- презентация исследований по теме «Платежные карты: классификация, порядок выпуска, особенности использования (на примере конкретного банка)»</li> <li>- презентация исследований по теме «Платежные карты как способ осуществления кросс-продаж (на примере конкретного банка)»</li> </ul>
Знать:	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <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.          Стратегия пакетирования банковских продуктов          Кобрендинговые программы лояльности клиентов</p>
<b>ПК.2.2</b> Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	
Иметь практический опыт:	<p>Виды работ на практике</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проверка пакета документов, предоставляемых в банк потенциальными заемщиками физическими и юридическими лицами;</li> <li>- 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);</li> <li>- 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);</li> <li>- договоры залога, поручительства, банковская гарантия (в приложении представить образцы заполненного договора залога недвижимости, договора поручительства, банковской гарантии);</li> <li>- состав кредитного дела и порядок его ведения.</li> </ul>
Уметь:	<p>Тематика лабораторных/практических работ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформление комплекта документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов;</li> <li>– составлять заключение о возможности предоставления кредита;</li> <li>– оперативное принятие решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа);</li> <li>– оформление долгосрочных кредитных сделок;</li> <li>– направление запросов в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента;</li> <li>– формирование и ведение кредитного дела;</li> <li>– анализ статистических данных по предоставленным кредитам для разных категорий клиентов (на примере банков Приморского края);</li> <li>– заполнение кредитного договора с физическими и юридическими лицами;</li> <li>– оформление договора при выдаче кредита в форме овердрафт, кредитной линии.</li> </ul>
Знать:	<p>Перечень тем, включенных в МДК          Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг          Тема 2.3 Продуктовая линейка банка          Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов          Тема 2.7 Формирование клиентской базы</p>
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы:          Ознакомление с условиями кредитов различных банков и их сопоставление:  <a href="http://www.credits.ru">http://www.credits.ru</a> – Сайт «Кредиты»</p>



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

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

**38.02.07 Банковское дело**

**Форма обучения очная**

Владивосток 2022

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе рабочей программы профессионального модуля Федерального государственного образовательного стандарта специальности программы подготовки специалистов среднего звена (38.02.07 Банковское дело, приказ Министерства образования и науки от 5 февраля 2018 г. № 67.)

Разработали:

Бондаренко Татьяна Николаевна, преподаватель АК

Рассмотрен на заседании ЦМК Междисциплинарного профиля  
Протокол № 9 от « 16 » мая 20 22 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова

*Ф.И.О., должность, место работы*

## 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 квалификационный 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	определять преимущества банковских продуктов для клиентов
	У4	ориентироваться в продуктовой линейке банка;
	У5	консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка и тарифах
	У6	формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка
	У7	осуществлять обмен опытом с коллегами, организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг
	У8	осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов
	31	определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта
	32	особенности банковских услуг и их классификацию
	33	понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы
	34	структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке
	35	продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
	36	основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений
	37	составляющие успешного банковского бренда, роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
	38	понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг
	39	особенности продажи банковских продуктов и услуг и основные формы продаж банковских продуктов
	310	политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг
	311	условия успешной продажи банковского продукта и этапы продажи банковских продуктов и услуг

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
	312	способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам
	313	правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг
	314	принципы взаимоотношений банка с клиентами и психологические типы клиентов
	315	приёмы коммуникации, способы выявления потребностей клиентов и каналы для выявления потенциальных клиентов

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

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
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 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	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
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 Экзамен
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 Экзамен
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 Экзамен

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У5	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 Экзамен
У6	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 Экзамен
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 Экзамен
31	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 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
32	Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.5 Наследование вкладов в банках Тема 1.6 Понятие и виды банковских счетов Тема 1.9 Закрытие банковского счета: основания и порядок	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
34	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 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
35	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	Собеседование Творческое задание Тестовое задание	Тесты Экзамен

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	Ситуационная задача	
36	Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам 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	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
39	Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.5 Наследование вкладов в банках 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 Экзамен
310	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 Экзамен
311	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 Экзамен
312	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 Экзамен
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 Экзамен



Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
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 Экзамен
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 Экзамен
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 Экзамен
У4	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	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
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 Экзамен
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 Экзамен
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 Экзамен

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
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 Экзамен
31	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
32	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
33	Тема 2.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
34	Тема 2.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
35	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
36	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг Тема 2.3 Продуктовая линейка банка	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
37	Тема 2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг	Собеседование Творческое задание	Тесты Экзамен

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Тема 2.7 Формирование клиентской базы	Тестовое задание Ситуационная задача	
38	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 Экзамен
39	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
310	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 Экзамен
311	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 Экзамен
312	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	Собеседование Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Тесты Экзамен
313	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 Экзамен
314	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	Тесты Экзамен

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		Ситуационная задача	
315	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 Экзамен

### 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 контрольных 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 Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков Тема 1.14 Переводы денежных средств между банками на территории РФ	30	20
Творческое задание Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов Тема 1.2 Договор банковского вклада Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам Тема 1.4 Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ Тема 1.5 Наследование вкладов в банках	индивидуально	10
Тестовое задание 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	10	10

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий (мин.)
Тема 1.8 Операции по банковскому счету Тема 1.9 Закрытие банковского счета: основания и порядок Тема 1.10 Правовой режим банковской тайны Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ Тема 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков Тема 1.14 Переводы денежных средств между банками на территории РФ		
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 Закрытие банковского счета: основания и порядок Тема 1.10 Правовой режим банковской тайны Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ Тема 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы Тема 1.13 Переводы денежных средств между клиентами банков Тема 1.14 Переводы денежных средств между банками на территории РФ	10	40
Промежуточная аттестация		
Тесты	50	20
Экзамен	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	15	20

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий (мин.)
Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов Тема 2.7 Формирование клиентской базы		
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 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	40
Промежуточная аттестация		
Тесты	50	20
Экзамен	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 характеристики 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 банки;
  - 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 нового 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.

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, представляющийся 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 снижать тарифы или вообще станут претендовать на бесплатное обслуживание.

###### **Задание**

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

###### **Примечание**

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

#### **Квалификационный экзамен**

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



Примерный перечень банковских продуктов:

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

Комплексное задание:

1. Перечислить основные законы, положения, инструкции, регулирующие взаимоотношения между банком и клиентом по рассматриваемому вопросу.
2. Сформулировать основные характеристики выбранного банковского продукта (классификация, тарифы, стоимость годового обслуживания, выгода для клиента, выгода для банка) (на основе информации на официальном сайте банка);
3. По вашей категории банковского продукта выбрать какую-либо маркетинговую стратегию (1 из 4) для поиска и привлечения новых клиентов. Обосновать ее выбор для вашего банка и для вашего банковского продукта (характеристика стратегий в материалах для практических занятий);

4. Выбрать 1 продукт из всей линейки предлагаемых продуктов (из вашего задания). Обосновать, какими прямыми методами поиска и привлечения клиентов вы бы пользовались при организации продаж выбранного продукта. Почему?

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