

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Плешаков Владимир Александрович
Должность: Врио ректора
Дата подписания: 07.05.2025 09:07:06
Уникальный программный ключ:
cf3461e360a6506475208a5c93ea97a503b672

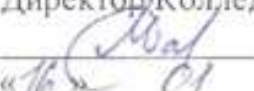
Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Алтайский государственный аграрный университет»

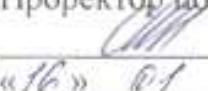
СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа АПТ

 М.А. Савин
«16» 01 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 С.И. Завалишин
«16» 01 2025 г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
20002 «АГЕНТ БАНКА»**

по специальности 38.02.07 Банковское дело
(на базе среднего общего образования)

Барнаул 2025

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
К ООП ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СПО
38.02.07. БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ОЦЕНКИ
ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 20002
«АГЕНТ БАНКА»**

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело (утвержден приказом Министерства просвещения о Российской Федерации от 14 ноября 2023 г. № 856) и рабочей программы ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего 20002 «Агент банка».

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО Алтайский ГАУ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов образовательных достижений профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего 20002 «Агент банка».

Комплект контрольно-оценочных средств включает задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего 20002 «Агент банка» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
У1 - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг	Демонстрирует умение осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У2 - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк	Демонстрирует умение выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У3 - выявлять потребности клиентов	Демонстрирует умение выявлять потребности клиентов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У4 - определять преимущества банковских продуктов для клиентов	Демонстрирует умение определять преимущества банковских продуктов для клиентов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У5 - ориентироваться в продуктовой линейке банка	Демонстрирует умение ориентироваться в продуктовой линейке банка	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У6 - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из	Демонстрирует умение консультировать потенциальных клиентов о	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение

продуктовой линейки банка	банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка	выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У7- консультировать клиентов по тарифам банка	Демонстрирует умение консультировать клиентов по тарифам банка	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У8- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка	Демонстрирует умение выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У9- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка	Демонстрирует умение формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У10- использовать личное имиджевое воздействие на клиента	Демонстрирует умение использовать личное имиджевое воздействие на клиента	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У11- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка	Демонстрирует умение переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У12- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг	Демонстрирует умение формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У13- осуществлять обмен опытом с коллегами	Демонстрирует умение осуществлять обмен опытом с коллегами	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У14- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг	Демонстрирует умение организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У15- использовать различные	Демонстрирует умение	Тестирование, устный

формы продвижения банковских продуктов	использовать различные формы продвижения банковских продуктов	опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
У16- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов	Демонстрирует умение осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
31- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта	Демонстрирует знание определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
32- классификацию банковских операций	Демонстрирует знание классификацию банковских операций	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
33- особенности банковских услуг и их классификацию	Демонстрирует знание особенности банковских услуг и их классификацию	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
34 - параметры и критерии качества банковских услуг	Демонстрирует знание параметры и критерии качества банковских услуг	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
35- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы	Демонстрирует знание понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
36 - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке	Демонстрирует знание структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
37- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы	Демонстрирует знание определение ценовой политики банка, ее объекты и типы	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических

		занятиях, экзамен
38- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру	Демонстрирует знание понятие продуктовой линейки банка и ее структуру	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
39- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности	Демонстрирует знание продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
310- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений	Демонстрирует знание основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
311- организационно-управленческую структуру банка	Демонстрирует знание организационно-управленческую структуру банка	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
312- составляющие успешного банковского бренда	Демонстрирует знание составляющие успешного банковского бренда	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
313- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов	Демонстрирует знание роль бренда банка в продвижении банковских продуктов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
314- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг	Демонстрирует знание понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
315- особенности продажи банковских продуктов и услуг	Демонстрирует знание особенности продажи банковских продуктов и услуг	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
316- основные формы продаж банковских продуктов	Демонстрирует знание основные формы продаж банковских продуктов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение

		выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
317- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг	Демонстрирует знание политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
318- условия успешной продажи банковского продукта	Демонстрирует знание условия успешной продажи банковского продукта	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
319- этапы продажи банковских продуктов и услуг	Демонстрирует знание этапы продажи банковских продуктов и услуг	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
320- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов	Демонстрирует знание организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
321- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг	Демонстрирует знание отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
322- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам	Демонстрирует знание способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
323- способы продвижения банковских продуктов	Демонстрирует знание способы продвижения банковских продуктов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
324- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг	Демонстрирует знание правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
325- принципы взаимоотношений	Демонстрирует знание	Тестирование, устный

банка с клиентами	принципы взаимоотношений банка с клиентами	опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
326- психологические типы клиентов	Демонстрирует знание психологические типы клиентов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
327- приёмы коммуникации	Демонстрирует знание приёмы коммуникации	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
328- способы выявления потребностей клиентов	Демонстрирует знание способы выявления потребностей клиентов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
329- каналы для выявления потенциальных клиентов	Демонстрирует знание каналы для выявления потенциальных клиентов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, экзамен
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Стремление выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля
ОК. 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Стремление осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Стремление планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля

ОК. 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу. Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля
ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля
ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Содействует сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля
ОК.08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Использует средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	Пользуется профессиональной документацией на государственном и	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в

	иностранных языках	процессе освоения профессионального модуля
ПК 3.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация готовности осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля
ПК 3.2. Осуществлять межбанковские расчеты	Демонстрация готовности осуществлять межбанковские расчеты	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля
ПК 3.3. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Демонстрация готовности обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля
ПК 3.4. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация готовности осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессионального модуля

1.3. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»	Дифференцированный зачет	Тестирование, устный опрос Оценка результатов выполнения практических работ, экспертное наблюдение деятельности обучающихся на практических занятиях
ПП.03 Производственная практика	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике
ПМ.03	Экзамен по модулю (квалификационный)	Положительная аттестация по МДК, учебной и производственной практике

1.4. Задания для оценки общих и профессиональных компетенций

МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент

банка» Задания открытого типа:

ПК 3.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

1. Специальное разрешение на осуществление банковской деятельности, выдаваемое юридическому лицу – это _____ .

Ответ: _____

2. Банковская услуга, которая позволяет принимать безналичную оплату банковской картой или смартфоном через платежные терминалы или интернет – это _____ .

Ответ: _____

3. Банковская карта, которая позволяет ее держателю проводить операции по счету юридического лица – это _____ .

Ответ: _____

4. Кредитная организация (филиал), осуществляющая эмиссию банковских карт - это _____ .

Ответ: _____

5. Клиент банка «Дельта» открыл депозитный счет на сумму 150 000 рублей под 6% годовых с ежемесячной капитализацией процентов. Рассчитайте сумму на счете через 6 месяцев.

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом в рублях

Ответ: _____

6. Банк «Гамма» предоставил клиенту кредитную линию на сумму 500 000 рублей с лимитом задолженности 350 000 рублей. Клиент использовал 300 000 рублей из кредитной линии, затем вернул 100 000 рублей и снова занял 200 000 рублей. Рассчитайте оставшийся лимит кредитной линии клиента.

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом

Ответ: _____

7. Ирина оформила кредитную карту в банке «Q», по которой начисляется 13,63% годовых ежемесячно. На следующий день после получения карты девушка оплатила ей покупку на сумму 28 350 руб. Если Ирина не оплачивала больше покупки, используя данную кредитную карту, и не совершала никаких платежей, то какую сумму она должна будет банку спустя 6 месяцев?

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом

Ответ: _____

8. Катя решила положить 25 500 руб. на депозит на срок 3 года. Банк предложил Кате следующие условия: сложная процентная ставка в первый год

– 5,65%, во второй – 6,74%, в третий – 5,96%. Определите, какая сумма будет доступна Кате в конце 3-го года при годовом начислении по текущим процентным ставкам.

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом

Ответ: _____

ПК 3.2 Осуществлять межбанковские расчеты

1. Отношение заемных средств к собственным средствам банка, используемое для оценки уровня риска. – это _____.

Ответ: _____

2. Стратегия снижения финансовых рисков посредством использования инструментов страхования – это _____.

Ответ: _____

3. Процедура контроля за операциями в иностранной валюте, осуществляемая соответствующими государственными органами – это _____.

Ответ: _____

4. Разница между процентной ставкой привлечения денежных капиталов и их вложения – это _____.

Ответ: _____

5. Банк «Альфа» открыл корреспондентский счет в банке «Бета». На начало дня остаток на корреспондентском счете составлял 500 000 рублей. В течение дня были проведены следующие операции:

Поступило 200 000 рублей от клиентов банка «Альфа», находящихся в банке «Бета».

Было переведено 300 000 рублей клиентам банка «Бета» по поручению банка «Альфа».

Каков итоговый остаток на корреспондентском счете банка «Альфа»?

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом

Ответ: _____

6. Банк «Гамма» предлагает своим клиентам овердрафт с эффективной годовой ставкой 12%. Клиент воспользовался овердрафтом на сумму 30 000 рублей сроком на 90 дней. Рассчитайте сумму процентов, которую клиент должен будет заплатить по окончании срока овердрафта.

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом в рублях

Ответ: _____

7. Банк "Эпсилон" предоставил клиенту овердрафт на сумму 50 000 рублей под 10% годовых. Клиент использовал весь лимит овердрафта и вернул деньги

через месяц. Сколько составит общая сумма возврата вместе с процентами?

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом в рублях

Ответ: _____

8. Банк "Альфа" предоставляет услугу межбанковских переводов с комиссией, зависящей от суммы перевода. Комиссионные рассчитываются следующим образом:

До 100 000 рублей — комиссия 0,5% от суммы перевода;

От 100 001 до 500 000 рублей — комиссия 0,25% от суммы перевода;

Более 500 000 рублей — комиссия 0,1% от суммы перевода.

Клиент хочет отправить 250 000 рублей. Рассчитайте общую комиссию за этот перевод.

Дополнительное оборудование: калькулятор

Ответ записать целым числом

Ответ: _____

Задания закрытого типа

ПК 3.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

1. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между понятием и их определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ПОНЯТИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1. Расчетно-кассовое обслуживание (РКО)	а. Способ безналичной оплаты товаров и услуг путем передачи письменного распоряжения банку плательщика о перечислении определенной суммы со счета плательщика на счет получателя
2. Банковский счет	б. Форма краткосрочного кредита, предоставляемого банком клиенту при недостатке средств на счете для выполнения платежных обязательств
3. Овердрафт	в. Банковская услуга, включающая ведение счетов клиентов, проведение платежей и другие финансовые операции
4. Платежное поручение	г. Финансовый инструмент, используемый для хранения денежных средств и проведения финансовых операций.

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

2. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между понятием и их определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из

второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ПОНЯТИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1. Операционный день	а. Временное блокирование части средств на счете клиента для обеспечения будущих платежей.
2. Резервирование средств	б. Документы, выдаваемые банком клиенту для получения наличных денежных средств в банке.
3. Чековая книжка	в. Процесс согласования взаимных требований и обязательств между участниками расчетов
4. Клиринг	г. Время работы банка, в течение которого проводятся банковские операции.

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

3. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между понятием и их определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ПОНЯТИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1. Депонент	а. Электронная платформа для дистанционного управления банковскими счетами и услугами
2. Интернет-банкинг	б. Физическое или юридическое лицо, размещающее свои денежные средства в депозитории
3. Электронные деньги	в. Процесс обмена одной валюты на другую
4. Конвертация валюты	г. Цифровые эквиваленты наличных денег, используемые для электронных платежей

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

4. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между понятием и их определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ПОНЯТИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1. Кредитная история	а. Вид финансового посредничества, при котором компания продает свои дебиторские задолженности фактору (обычно банку).
2. Капитализация	б. Страховка, гарантирующая возврат вкладов в

процентов	случае банкротства банка
3. Факторинг	в. История кредитных отношений заемщика с различными финансовыми учреждениями
4. Страхование вкладов	г. Процесс начисления процентов на основную сумму депозита вместе с ранее начисленными процентами

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

5. Расположите следующие действия в правильной последовательности при проведении банковского перевода: а). Ввод данных в банковскую систему
б). Проверка правильности заполненных реквизитов
в). Формирование отчета по операции
г). Согласование с клиентом
д). Подготовка платежных документов
е). Проведение банковской операции

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

6. Определите правильный порядок действий при поступлении наличных денежных средств в кассу банка:

- а). Проверка подлинности купюр
б). Оформление авансового отчета
в). Прием наличных денег кассовым работником
г). Заполнение приходного кассового ордера
д). Выдача квитанции клиенту

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

7. Установите верную очередность шагов при закрытии счета клиента:

- а). Проверка наличия задолженности перед банком
б). Перевод остатка средств на другой счет клиента
в). Проведение окончательных расчетов по счету
г). Уведомление клиента о закрытии счета
д). Получение заявления от клиента
е). Закрытие счета в системе банка

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

8. Определите верный порядок действий при выдаче кредита:

- а). Оценка кредитоспособности заемщика

- б). Анализ кредитной истории
- в). Подписание кредитного договора
- г). Рассмотрение заявки на кредит
- д). Предоставление кредита заемщику
- е). Сбор пакета документов

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

ПК 3.2 Осуществлять межбанковские расчеты

1. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ основных принципов межбанковских расчетов и их определений, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ПРИНЦИПЫ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1. Принцип срочности	а. Этот принцип означает, что все участники должны иметь достаточное количество средств для выполнения своих обязательств перед другими участниками системы
2. Принцип обеспеченности	б. Этот принцип требует от всех участников полной открытости информации о проводимых операциях и состоянии счетов
3. Принцип пропорциональности	в. Согласно этому принципу, расчеты должны проводиться в строго установленные сроки без задержек
4. Принцип прозрачности	г. Данный принцип подразумевает, что размер обязательств каждого участника должен соответствовать его возможностям и финансовым ресурсам

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

2. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ терминов с их правильными определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ТЕРМИНЫ	ОПРЕДЕЛЕНИЯ
1. Корреспондентский счет	а. Счет, который банк ведет у своего корреспондента для учета движения средств.
2. Клиринг	б. Международная система обмена стандартизированными сообщениями между финансовыми учреждениями

3. SWIFT	в. Процесс взаимного зачета обязательств между участниками финансового рынка.
4. Ностро-счет	г. Счет, открытый одним банком в другом банке для проведения операций между ними

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

3. УКАЖИТЕ какой риск связан с каждым из перечисленных факторов: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ВИД РИСКА	ФАКТОРЫ
1. Операционный риск	а. Несоответствие сроков погашения активов и обязательств
2. Страновой риск	б. Несовершенство организационной структуры банка
3. Риск ликвидности	в. Кибератаки
4. Репутационный риск	г. Изменение законодательства

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

4. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ между типами расчетов с их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

ТИП РАСЧЕТА	ХАРАКТЕРИСТИКА
1. Гроссовый расчет	а. Расчеты проводятся путем взаимного зачета обязательств двух участников
2. Нетто-расчет	б. Расчеты проводятся путем взаимного зачета обязательств множества участников
3. Двухсторонний нетто-расчет	в. Расчеты проводятся путем взаимного зачета обязательств нескольких участников
4. Многосторонний нетто-расчет	г. Расчеты осуществляются по каждой отдельной сделке в реальном времени

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

5. Укажите правильную последовательность действий при открытии корреспондентского счета:

- а). Подписание договора о корреспондентских отношениях.
 - б). Предоставление банковской лицензии и других документов.
 - в). Запрос на открытие корреспондентского счета.
 - г). Рассмотрение заявки банком-корреспондентом.
 - д). Заключение соглашения о предоставлении услуг.
 - е). Открытие корреспондентского счета.
 - ж). Начало проведения операций через корреспондентский счет.
- В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

6. Укажите правильную последовательность действий при обработке валютного платежа

- а). Отправка валютного платежа через международную платёжную систему (например, SWIFT).
 - б). Проверка корректности реквизитов получателя.
 - в). Получение подтверждения о зачислении средств на счёт получателя
 - г). Уведомление клиента о статусе платежа.
 - д). Конвертация валюты (если необходимо).
 - е). Списание средств со счёта отправителя.
 - ж). Проверка наличия достаточных средств на счёте отправителя.
- з). Формирование валютного платёжного поручения

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

7. Укажите правильную последовательность действий банка при внутрибанковском переводе:

- а). Уведомление клиента о получении средств
- б). Списание средств со счёта отправителя
- в). Проверка наличия достаточных средств на счёте отправителя
- г). Зачисление средств на счёт получателя
- д). Формирование платёжного поручения

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

8. Укажите правильную последовательность при открытии банковского счёта:

- а). Выбор подходящего тарифа и пакета услуг.
- б). Оформление и подписание договора
- в). Предоставление необходимых документов
- г). Открытие счёта.
- д). Получение реквизитов нового счёта

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

ПК 3.3 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

Задания открытого типа:

1. Какой принцип означает взаимное доверие между банком и клиентом и является основой их взаимоотношений?

Ответ: _____

2. _____ – совокупность представлений, образов, существующих у клиентов и общественности о данном банке.

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

3. _____ – результат деятельности кредитной организации, предлагающийся в качестве товара на различных сегментах банковского рынка

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

4. _____ - сфера формирования спроса и предложения на услуги банков, направленных на комплексное и максимальное удовлетворение потребностей клиентов в различных направлениях деятельности.

Ответ записать тремя словами

Ответ: _____

5. _____ - единичная банковская операция или их совокупность, объединенных и структурированных таким образом, чтобы удовлетворить потребность клиента.

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

6. Для использования в сети интернет используется _____

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

7. _____ -это совместное предложение банка с одной или несколькими компаниями-партнерами

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

8. POS- терминал – это _____

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

9. _____ - это электронное средство платежа, является персонализированным средством безналичных расчетов.

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

10. Участниками _____ на основе банковских карт являются банк-эквайер, кредитная организация-эмитент, держатели банковских карт, организации, обслуживающие карты.

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

11. _____ используется в пределах расходного лимита- суммы денежных средств клиента.

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

12. _____ перечень карт, операции по которым не проводятся.

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

ПК 3.4 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

Задания открытого типа:

1. _____ это процесс, в ходе которого сотрудники банка предлагают клиентам различные финансовые услуги и продукты, такие как кредиты, депозиты, пластиковые карты и инвестиционные продукты?

Ответ: _____

2. _____ – это способ донести до клиентов преимущества и особенности вашего продукта и убедить их купить его.

Ответ: _____

3. Основным банковским решением, которое приоритетно использует бизнес – открытие _____

Ответ: _____

4. С помощью _____ можно принимать оплату банковскими картами в магазинах

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

5. _____ - его в основном применяют службы доставки в тех местах, где есть проблемы с доступом к сети.

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

6. _____ применяют для осуществления оплаты покупок через интернет.

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

7. _____ оборудована фискальным накопителем, который через оператора фискальных данных (ОФД) передает все данные о продажах в налоговую.

Ответ записать двумя словами через дефис

Ответ: _____

8. _____ - один из способов обеспечения исполнения обязательств, при котором банк, или иная коммерческая организация (гарант) выдает по просьбе исполнителя (должника, принципала) письменное обязательство уплатить заказчику (кредитору, бенефициару) денежную сумму при наступлении определенных условий и предоставлении им требования об её уплате.

Ответ записать двумя словами

Ответ: _____

9. _____ - период конкурентоспособного пребывания банковской услуги на рынке.

Ответ записать четырьмя словами

Ответ: _____

10. _____ - сфера формирования спроса и предложения на услуги банков, направленных на комплексное и максимальное удовлетворение потребностей клиентов в различных направлениях деятельности.

Ответ записать тремя словами

Ответ: _____

11. _____ – система коммуникаций, под которыми понимаются мероприятия по взаимодействию банка с потенциальными клиентами и обществом в целом, направленные на формирование спроса и увеличение продаж банковских продуктов и услуг

Ответ записать четырьмя словами

Ответ: _____

ПК 3.3 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

Задания закрытого типа:

1. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

1. Принцип доверия	а. Подразумевает, что банк должен учитывать индивидуальные потребности
--------------------	--

	и возможности разных клиентов
2. Принцип дифференцированности	б. Принцип означает взаимное доверие между банком и клиентом и является основой их взаимоотношений

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

2. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

1. Сотрудник банка лично общается с клиентом, предлагая ему банковские продукты и услуги	а. Телефонные продажи
2. Сотрудник банка звонит клиенту, чтобы предложить ему банковский продукт или услугу	б. Прямые продажи
3. Сотрудник банка использует интернет-ресурсы, такие как сайт банка или социальные сети, для продвижения банковских продуктов и услуг.	в. Продажи через интернет

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

3. Установить последовательность этапов эквайринга:

- а) Подготовка протоколов транзакций за день и передача их в банк-эквайер для осуществления расчетов.
- б) Запрос на авторизацию.
- в) Обработка ответа от банка-эмитента и передача ответа на запрос об авторизации в процессинговый центр.
- г) Ответ на запрос с разрешением на проведение операции или отказом.
- д) Обработка запроса на авторизацию, формирование и отправка запроса соответствующей карте платежную систему.
- е) Обработка запроса, определение банка эмитента данной карты и передача запроса на разрешение операции по карте в банк-эмитент.
- ж) списание денежных средств с владельцев карт в банке-эмитенте и перечисление в банк-эквайер.
- з) Банк-эмитент проверяет наличие денег на карте, достаточных для оплаты покупки.

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

4. Установите последовательность этапов выпуска карты

- а) Проверка службой безопасности филиала банка.

- б) Прием заявления от клиента.
- в) Открытие счета банковской карты.
- г) Доставка карт в подразделения банка.
- д) Заказ карт и пересылка документов в отдел банковских карт банка.
- е) Выдача изготовленной карты клиенту.

Ответ: _____

ПК 3.4 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов
Задания закрытого типа:

1. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

1. Онлайн-каналы	а. Подходят для продуктов, которые требуют определенных указаний или разъяснений, но не физического присутствия
2. Телефонные каналы	б. Используются через свой веб-сайт или мобильное приложение.
3. Каналы электронной почты	в. Подходят для продуктов, требующих отслеживания или поддержки

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

2. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

1. Оптимальный способ привлечения дополнительных средств на развитие бизнеса, покупки техники и товаров, а также ликвидацию кассовых разрывов	а. Расчётные банковские продукты
2. Продукты, позволяющие осуществлять расчеты с покупателями	б. Кредитные банковские продукты
3. Решения, при которых банк выступает гарантом в сделках между двумя организациями	в. Гарантийные банковские продукты

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

3. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ

(совместите цифры из 1 столбика с буквами 2 столбика)

1. Один из способов обеспечения исполнения обязательств, при котором банк, или иная	а. Аккредитив
---	---------------

коммерческая организация (гарант) выдает по просьбе исполнителя (должника, принципала) письменное обязательство уплатить заказчику (кредитору, бенефициару) денежную сумму при наступлении определенных условий и предоставлении им требования об её уплате	
2. Позволяет потратить больше денежных средств, чем имеется на банковском счете. Суммы по овердрафту значительно ниже, чем суммы на кредитной линии.	б. Банковская гарантия
3. Это денежное обязательство, принимаемое банком по поручению приказодателя (плательщика по аккредитиву), позволяющее осуществить платеж в пользу бенефициара (получателя средств по аккредитиву) при документарном подтверждении выполнения им условий договора или контракта	в. Овердрафт

Ответ запишите в виде последовательности цифр и букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

4. Установить последовательность этапов техники продаж банковских продуктов:

- а) Презентация продукта.
- б) Изучение потребностей клиента.
- в) Послепродажное обслуживание.
- г) Ответы на вопросы клиента.
- д) Заключение сделки

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

5. Установите последовательность этапов расчетно-кассового обслуживания

- а) Ведения бизнеса.
- б) Открытие расчётного счёта.
- в) Оплачивать налоги.
- г) Принимать оплату от клиентов, вести взаиморасчеты с контрагентами.

Ответ: _____

2. Задания для текущего и промежуточного контроля

2.1. Задания для оценки результатов освоения МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»

2.1.1. Текущий контроль

Раздел 1. Банковские продукты и услуги

2.1.1.1. Теоретические задания для устного опроса:

1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь.
2. Классификация банковских операций.
3. Активные операции. Пассивные операции.
4. Посреднические операции банка.
5. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.
6. Особенности банковских услуг.
7. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения.
8. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики.
9. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск.
10. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.
11. Качество банковских услуг.
12. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом.
13. Параметры качества банковских услуг.
14. Критерии качества банковской услуги.
15. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.
16. Понятие продуктовой линейки.
17. Иерархический метод классификации банковских услуг.
18. Основные критерии классификации банковских услуг.
19. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка.
20. Система управления продуктами коммерческого банка.
21. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы.
22. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов.
23. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса.
24. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.
25. Организационно-управленческая структура банка.
26. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия.
27. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.
28. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка.
29. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию.
30. Виды банковских рейтингов.

Критерии оценивания устных ответов:

- оценка «5» ставится, если обучающийся показал полное знание и понимание

всего материала, смог составить полный и правильный ответ, сформулировал точное определение и истолкование основных понятий, аргументировано утверждал суждение.

- оценка «4» ставится, если обучающийся показал знания всего изученного программного материала. Дал полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допустил незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала.

- оценка «3» ставится, если обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно.

- оценка «2» ставится, если обучающийся не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

2.1.1.2. Тестовые задания

Тест №1

1. Выработка продуктовой стратегии банка заключается:

- а) в осуществлении аудиторской проверки;
- б) в организации проверки кассовой дисциплины банка;
- в) в анализе имеющегося продуктового ряда и решении вопросов по его оптимизации;
- г) в приобретении необходимых товаров и услуг.

2. Вид рекламы, направленный на привлечение новых клиентов:

- а) экспансивная;
- б) вводная;
- в) информационная;
- г) экономическая.

3. Под банковским имиджем понимается:

- а) совокупность собственных и привлеченных банков денежных средств;
- б) направления размещения денежных средств банка;
- в) совокупность сознательных и несознательных представлений общественности о банке;
- г) способность банка соблюдать требования к ликвидности его баланса.

4. Сбытовая политика банка направлена:

- а) на достижение сбалансированности бюджета;
- б) на доведение товара до потенциального потребителя;
- в) на обеспечение гласности бюджетного процесса;
- г) на обеспечение рентабельности предприятия.

5. Банковский маркетинг является элементом:

- а) финансовой системы;
- б) банковского менеджмента;
- в) валютных отношений;
- г) правового регулирования.

6. Необходимость банковского маркетинга была обусловлена:

- а) интернационализацией экономических процессов;
- б) развитием информационных технологий;
- в) усилением конкуренции на финансовом рынке;
- г) всем вышеперечисленным.

7. Теоретические основы маркетинга как науки были заложены:

- а) Карлом Марксом;
- б) Сайресом Маккормиком;
- в) Владимиром Лениным;
- г) Наполеоном Бонапартом.

8. Модель содержания маркетинга «4-Р» разработал:

- а) Еджени Маккарти;
- б) Егор Гайдар;
- в) Адам Смит;
- г) Джон Кеннеди.

9. Организацию маркетинга в банке осуществляет:

- а) кредитный отдел;
- б) бухгалтерия;
- в) общее собрание акционеров (участников);
- г) служба маркетинга.

10. К функциям службы маркетинга нельзя отнести:

- а) исследование рынка;
- б) разработку стратегии маркетинга;
- в) разработку и реализацию денежно-кредитной политики;
- г) контроль за реализацией маркетинговой стратегией.

11. Концепция менеджмента банка, направленная на координацию и контроль его деятельности для достижения стратегических целей, называется:

- а) контроллинг;
- б) факторинг;
- в) хайринг;
- г) андеррайтинг.

12. К вариантам маркетинг-ориентированным банковским организациям можно отнести:

- а) организацию по группам услуг;
- б) организацию по группам клиентов;
- в) матричную организацию;
- г) дивизиональную организацию;
- д) все вышеперечисленное.

13. К недостаткам банковской организации традиционного типа можно отнести:

- а) высокий уровень внутрибанковской специализации;
- б) затруднения в координации деятельности отделов;
- в) приоритет сбыта над вопросами производства банковских услуг;
- г) введение должностей менеджеров в специализированные отделы банка.

14. На качество банковских услуг оказывает влияние:

- а) освещение, цвета;
- б) мебель, стиль, интерьер;
- в) квалификация персонала;
- г) все вышеперечисленное.

15. Исследование потребностей клиентов осуществляется:

- а) методом анализа документов;
- б) методом наблюдения и экспертных оценок;
- в) методом определения спроса потребителей;
- г) все вышеперечисленное.

Тест №2

1 Мотивация означает:

- а) побуждение, вызывающее активность человека и ее направление;
- б) производство продукции;
- в) разработку и реализацию денежно-кредитной политики;
- г) приобретение необходимых товаров и услуг.

2. Банковский маркетинг представляет собой:

- а) форму движения ссудного капитала;
- б) концепцию управления деятельностью банка, основанную на изучении рынка и ориентированную на потребителя;
- в) отношения связанные с формированием и распределением финансовых ресурсов;
- г) процесс организации денежного обращения.

3. Для новых услуг банка устанавливаются следующие цены:

- а) «снятие сливок»;
- б) «психологическая цена»;
- в) цена лидера на рынке и престижная цена;
- г) все вышеперечисленное.

4. Целями банковского маркетинга являются:

- а) формирование и стимулирование спроса;
- б) увеличение прибыли;
- в) расширение объемов, предоставляемых услуг;
- г) все вышеперечисленное.

5. Анализ рынка представляет собой:

- а) аттестацию сотрудников;
- б) рассмотрение и утверждение бюджета;
- в) выяснение рыночной ситуации и возможностей сбыта;
- г) определение финансового результата деятельности предприятия.

6. Банковский продукт представляет собой:

- а) форму организации движения денежных средств в экономике;
- б) форму образования и расходования денежных средств;
- в) совокупность бюджетов всех уровней;
- г) совокупность платежных средств и банковских операций (услуг).

7. Руководители службы маркетинга формируют банковских услуг:

- а) посредством убеждения в необходимости банковской услуги;
- б) при помощи разработки традиционных и нетрадиционных банковских услуг;
- в) путем оказания собственных услуг по цене и удовлетворяющих клиента;
- г) все вышеперечисленное.

8. Исследование структуры пассивов банка включает анализ:

- а) источников средств;
- б) финансовых и реальных инвестиций;
- в) кассовых операций банка;
- г) просроченной задолженности.

9. Ассортимент банковских услуг представляет собой:

- а) перечень структурных подразделений банка;
- б) список штатных сотрудников;
- в) перечень видов (подвидов, разновидностей, сортов) банковских продуктов;
- г) совокупность бюджетов бюджетной системы РФ.

10. Анализ рынка сбыта банковского продукта проводится на этапе:

- а) анализа затрат;
- б) ценообразования;
- в) оценки спроса;
- г) уплаты обязательных платежей.

11. Вид сегментации, проводимый на основе изучения досье каждого клиента банка:

- а) географическая;
- б) демографическая;
- в) поведенческая;
- г) психо-культурная.

12. Отбор целевых рынков проводится с целью:

- а) макроэкономического регулирования;
- б) банковского надзора;
- в) сосредоточения усилий на удовлетворении потребностей только выбранных групп клиентов;
- г) повышения эффективности управления.

13. Основные задачи маркетинга в банке:

- а) обеспечение рентабельности и ликвидности банка;
- б) максимальное удовлетворение запросов клиентов по объему, структуре и качеству услуг, оказываемых банком;
- в) комплексное решение коммерческих, организационных и социальных проблем коллектива банка;
- г) все вышеперечисленное.

14. Цели банковского маркетинга могут быть:

- а) главная, основная, локальная, временная, предварительная и т.п.;
- б) основная, оборотная, денежная;
- в) экономическая, политическая, социально-культурная;
- г) распределительная, контрольная, эмиссионная.

15. Оценка имеющихся возможностей банка позволяет:

- а) обеспечить их баланс с рыночными запросами;
- б) выработать обоснованные программы развития и поведения банка на рынке;
- в) создать адекватную основу для принятия правильных управленческих решений;
- г) все вышеперечисленное.

Критерии оценивания:

Результативность (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	оценка	вербальный аналог
Выполнено 85-100%	5	отлично
Выполнено 65-84%	4	хорошо
Выполнено 50-64%	3	удовлетворительно
Выполнено менее 50%	2	неудовлетворительно

2.1.1.3. Ситуационные задачи

Задание №1

Текст задания: внимательно прочитайте кейс и дайте ответы на представленные ниже вопросы. Есть взгляд на развитие банковской отрасли в ближайшем будущем, согласно которому банкам необходимо «перемещаться» туда, где присутствуют их потенциальные клиенты. Пионерами маркетинга в социальных медиа стали банки США — Citibank, Bank of America, ING Direct и USAA. Как пишет журнал "People-on-Line", основным направлением работы зарубежных банков в социальных сетях, остается непосредственное общение с клиентами, в том числе, потенциальными. Во главе угла - совершенствование услуг и информирование уже существующих клиентов о дополнительных возможностях. Блог, как зеркало кредитной истории. Другим направлением использования социальных сетей является оценка кредитных рисков. В социальных сетях клиенты, как на ладони. Рекомендуются после обращения клиента в банк за кредитом изучить его поведение в социальных сетях.

Задание №2

Текст задания: дайте определение жизненного цикла банковского продукта и постройте его график. Обозначьте основные этапы жизненного цикла и опишите основные характеристики каждого этапа. Каковы задачи банка на каждом этапе? Какую цель преследует банк, осуществляя те или иные мероприятия?

Задание №3

Текст задания: внимательно прочитайте кейс и дайте ответы на представленные ниже вопросы. Проанализировав отчетность банков, опубликованную Банком России, можно констатировать, что за 2017 г. прибыль банков сократилась на 40,7% до 589,1 млрд. рублей. На благотворительность было потрачено 2,3% прибыли. С 2011 года это самые высокие расходы на благотворительность со стороны банков. Самыми щедрыми были государственные банки (таблица 1)

Таблица 1 - Расходы крупнейших банков России на благотворительность, млрд. руб.

Наименование банка	Расходы на благотворительность
Банк Москвы	4,5
Газпромбанк	1,2
Сбербанк	2,4
ВТБ	1,1

Вопросы:

1. Оцените ситуацию. Поясните для чего банки делают отчисления из прибыли на благотворительность.
2. Почему в последние годы ведущие банки увеличивают эти расходы, не смотря на снижение прибыли? Какую цель они преследуют?

Задание №4

Текст задания: внимательно прочитайте кейс и дайте ответы на представленные ниже вопросы.

Существует несколько основных путей формирования запоминающегося образа банка и его успешного позиционирования в сознании клиентов:

- Традиционно рекламный. Заключается в поиске нестандартных решений представления
- стандартных банковских услуг и ассоциации банка с запоминающими образами. Данный путь является достаточно перспективным, но и является наиболее рискованным. Необходимым условием использования такого подхода является тщательное тестирование, отбор и обкатка рекламных идей на представителях целевой аудитории.
- Акцент на современные банковские технологии (системы передачи данных, INTERNET и пр.). Данный путь в настоящее время успешно используется банками, которые с момента своего появления активно позиционировали себя как высокотехнологичные кредитные учреждения. В настоящий момент такой подход использует, например, банк «Тинькофф».
- Перенос основного акцента рекламы с услуг и технологий на рекламу персонала, сотрудников банка. Есть все основания полагать, что реклама банка через призму компетентного и открытого персонала будет занимать все большее и большее место в общем рекламном пространстве. Как правило в сознании потребителя услуга неотделима от ее носителя.

Вопросы:

1. Какой путь из предложенных выше трех вариантов использует банк, в котором Вы проходили практику, для формирования запоминающегося образа и его успешного позиционирования в сознании клиента?
2. Эффективен ли этот путь, на Ваш взгляд? Что бы могли предложить Вы?

Задание №5

Текст задания: дайте определение банковского бренда и охарактеризуйте его основные элементы. В чем, на Ваш взгляд, заключаются различия банковского бренда и имиджа банка? Выделите основные элементы бренда банка, в котором Вы проходили практику. Проведите связь между философией и слоганом банка.

Задание №6

Текст задания: внимательно прочитайте кейс и дайте ответы на представленные ниже вопросы.

Действительно, ни один банковский продукт не вызывает у потребителей такой энтузиазм, как iPod или Harley. Нет человека, который бы предвкушал, что его банк скоро запустит новый автокредит. Нужно прекратить продавать банковские продукты. Нужно продавать решения, которые помогают людям достичь определенных результатов. Давайте перестанем говорить об автокредите, давайте будем говорить о решении, которое позволит купить новую машину. И неважно, что входит в это решение – просто автокредит, или автокредит и сберегательный счет, или автокредит, сберегательный счет плюс страховка.

В этой упаковке могут быть самые разные модули, важно, чтобы предлагалось решение для достижения определенной цели. Для этого необходимо выяснить потребности клиента и начать вместе с ним планировать пути достижения целей. Не только тех целей, которые есть у клиента сегодня, но и тех, которые будут у него через полгода, через год, через два.

Вопросы:

1. Согласны ли Вы с вышеприведенными тезисами? Почему? Изложите свой взгляд на ситуацию.
2. Существует ли проблема? Если да, предложите варианты ее решения.
3. На примере трех продуктов банка (информация, представленная на сайте; реклама; паспорт банковского продукта), в котором Вы проходили практику, расскажите каким образом банк вызывает эмоциональный интерес потенциальных клиентов.

Задание №7

Текст задания: постройте иерархическую структуру банковского бренда и охарактеризуйте ее основные элементы. Расскажите о зонтичных брендах банка, в котором Вы проходили практику. Выделяет ли Банк бренды по направлениям бизнеса?

Приведите примеры продуктовых банковских брендов. Дайте развернутую характеристику двух продуктовых брендов.

Задание №8

Текст задания: внимательно прочитайте кейс и дайте ответы на представленные ниже вопросы.

Миллениалы — поколение, рожденное в 1982–2000 годах. По данным США, за год они тратят \$2,5 трлн — то есть четверть от потребительских расходов страны, отмечает портал The Financial Brand. Эта аудитория может кардинально изменить подходы банков к разработке новых продуктов. Около 87% миллениалов не расстаются со смартфоном ни ночью, ни днем. Этим поколением правит простота использования вещей и приложений.

Для них платформа маркетинговых коммуникаций номер один — электронная почта, за ней следуют текстовые сообщения. Больше 70% миллениалов показали в опросах, что они скорее будут рекомендовать какой-либо бренд, если он обеспечивает простоту использования и коммуникаций. Разнообразие этого большого сегмента рынка требует еще более персонализированной и индивидуальной коммуникации, чем когда бы то ни было. Маркетинговый план для миллениалов нужно готовить осторожно и продуманно, ведь этот сегмент представляет собой основную возможность для роста клиентской базы.

Банки, которые смогут завоевать приверженность миллениалов сейчас, оставят их с собой на долгие годы. В России в 2016 году, согласно данным Росстата, проживало более 40 млн молодых людей поколения миллениума.

Вопросы:

1. Оценить ситуацию. Выберите ключевую информацию.
2. Спрогнозируйте пути дальнейшего развития ситуации и определить возможности банка.
3. Какие продукты, на Ваш взгляд, будут интересны потенциальным клиентам банка -миллениалам?
4. Охарактеризуйте банковские продукты из продуктовой линейки банка, в котором Вы проходили практику, которые будут пользоваться спросом со стороны миллениалов?
5. Составьте паспорт одного из продуктов, на Ваш выбор.
6. Какие методы продажи банковского продукта целесообразно использовать в

данном случае?

Задание №9

Текст задания: дайте определение продуктовой линейки банка, представьте ее в структурированном виде на материалах банка, в котором Вы проходили практику, используя иерархический метод классификации по следующим критериям:

- тип клиента;
- потребности клиента;
- банковская услуга;
- детализация конкретной услуги.

Критерии оценки:

- оценка 5 «отлично» - обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, в ответе увязывается теория с практикой, он показывает знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает решение задачи.
- оценка 4 «хорошо» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач.
- оценка 3 «удовлетворительно» - обучающийся знает только основной материал, но не усвоил его деталей, допускает в ответе неточности, недостаточно правильно формулирует основные законы и правила, затрудняется в выполнении практических задач.
- оценка 2 «неудовлетворительно» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с затруднениями выполняет практические задания.

Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг

2.2.1. Текущий контроль

2.2.1.1. Теоретические задания для устного опроса:

1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
2. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи.
3. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи.
4. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет».
5. Перекрестные продажи cross-sales.
6. Стратегия пакетирования банковских продуктов.
7. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов.
8. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale).
9. Кредитование покупок через интернет.
10. Электронные каналы продаж банковских продуктов.
11. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка.
12. Система «Мобильный банк».

13. Политика банка в области продаж банковских продуктов.
14. Организация продаж банковских продуктов.
15. Фронт–офис продаж банка.
16. Условия успешной продажи банковского продукта.
17. Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов.
18. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.
19. Этапы продажи банковских продуктов и услуг.
20. Методы продажи банковских продуктов и услуг.
21. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.
22. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.
23. Понятие продвижения банковских продуктов.
24. Коммуникативные связи банка с рынком.
25. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.
26. Способы продвижения банковских продуктов.
27. Банковская реклама и связи с общественностью.
28. Имиджевая реклама или брендинг.
29. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта.
30. Формирование общественного мнения (Public Relation).
31. Поддержание связи с органами власти (Government Relations).
32. Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме).
33. Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).
34. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.
35. Понятие и признаки клиента банка.
36. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.
37. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами.
38. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности.
39. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности.
40. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.
41. Каналы для выявления потенциальных клиентов.
42. Приёмы коммуникации.
43. Способы выявления потребностей клиентов.
44. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.

Критерии оценивания устных ответов:

- оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся показал полное знание и понимание всего материала, смог составить полный и правильный ответ, сформулировал точное определение и истолкование основных понятий,

аргументировано утверждал суждение.

- оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся показал знания всего изученного программного материала. Дал полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допустил незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала.

- оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает не систематизировано, фрагментарно, не всегда последовательно.

- оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

2.2.1.2. Ситуационные задачи:

Задание 1

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – юридических лиц, предпринимателей.

Исходные данные:

Данные преysкурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных преysкурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций.

Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги.

Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки.

Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 2

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

Задание № 3

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – физических лиц.

Исходные данные:

Данные преysкурантов на услуги для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных преysкурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ условий

по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие депозитные продукты и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 4

Составить скрипт горячего обзвона действующего клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

Задание № 5

Разработайте три вида вкладов:

- для VIP-клиентов,
- для пенсионеров;
- для населения.

Определите первоначальную сумму вноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

Рекомендации по выполнению:

Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

Задание № 6

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

Задание № 7

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – юридических лиц, предпринимателей.

Исходные данные:

Данные преysкурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных преysкурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций.

Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги.

Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки.

Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 8

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

Задание № 9

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – физических лиц.

Исходные данные:

Данные преysкурaнтов на услуги для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных преysкурaнтов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие депозитные продукты и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 10

Разработайте преysкурaнт на услуги электронной системы «Интернет-Банк» для физических лиц с тем, чтобы услуги были конкурентоспособными.

Перечень услуг в системе «Интернет-Банк».

1. Получение выписок по счету (счетах) в системе «Интернет-Банк»
2. Получение выписок по счету (счетах) в системе «Интернет-Банк» и проведение платежей через систему.
3. Получение выписок по счету (счетах) в системе «Интернет-Банк»; проведение платежей через систему; получение выписок по счету (счетах) через электронную почту Интернет (в том числе на мобильный телефон).
4. Перевод средств на вклады, картсчета в системе банка, на счета банка.
5. Перевод средств на расчетные счета юридических лиц или предпринимателей в системе банка.
6. Перевод средств в другие банки.

Исходные данные:

Банк выходит на региональный рынок с новым продуктом «Интернет-Банк» для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

Изучите цены на аналогичные услуги банков, предоставляющих такую услугу и услуги-аналоги.

Задание № 11

Составить скрипт «теплого» обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

Задание № 12

Разработайте два вида вкладов:

- для VIP-клиентов,
- для пенсионеров.

Определите первоначальную сумму взноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств

населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

Задание № 13

Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.

Задание № 14

Составьте классификацию банковских услуг для

- юридических лиц,
- физических лиц.

Исходные данные:

Данные прејскурантов на услуги для юридических лиц и для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

Для выполнения задания используйте прејскуранты 3–4 коммерческих банков и 3–4 филиалов иногородних банков. Сгруппируйте услуги по видам отдельно по коммерческим банкам и по филиалам иногородних банков. Сравните. Сделайте вывод об ассортименте услуг

Задание № 15

Охарактеризуйте преимущества и недостатки узкого и широкого базового ассортимента для банка. Составьте перечень услуг, которые Вы включили бы в базовый ассортимент, если бы решили создать сейчас свой банк. Приведите пример «пакета» банковских услуг.

Критерии оценки:

- оценка 5 «отлично» - обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, в ответе увязывается теория с практикой, он показывает знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает решение задачи.

- оценка 4 «хорошо» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач.

- оценка 3 «удовлетворительно» - обучающийся знает только основной материал, но не усвоил его деталей, допускает в ответе неточности, недостаточно правильно формулирует основные законы и правила, затрудняется в выполнении практических задач.

- оценка 2 «неудовлетворительно» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с затруднениями выполняет практические задания.

2.2.2. Промежуточная аттестация по МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка» (дифференцированный зачет)

Раздел 1. Банковские продукты и услуги.

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Охарактеризуйте понятие банковский продукт, банковская услуга, банковская операция. Приведите примеры

2. Раскройте понятие «банковская операция» и опишите принципы классификаций банковских операций. Приведите примеры
3. Раскройте понятие «банковская услуга». Охарактеризуйте особенности банковских услуг.
4. Раскройте понятие «банковского сервиса». Охарактеризуйте критерии качества банковской услуги.
5. Охарактеризуйте основные этапы жизненного цикла банковского продукта.
6. Раскройте понятие «цена». Охарактеризуйте особенности ценообразования в банке
7. Охарактеризуйте понятие «продуктовая линейка банка». Дайте описание особенностям набора банковских продуктов для частных лиц, для малого бизнеса, для крупного бизнеса.
8. Дайте понятие «бренд», «миссия», «ценности» банка. Приведите примеры.
9. Дайте понятие конкурентного преимущества. Охарактеризуйте факторы, определяющие банковскую конкуренцию
10. Дайте понятия «деловая репутация», «корпоративная этика». Объясните Важность для банка соблюдения корпоративной этики и поддержания деловой репутации.
11. Охарактеризуйте понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
12. Охарактеризовать формы продаж (массовые, индивидуальные и т.д.)
13. Охарактеризовать понятие клиентоориентированного подхода в продажах. Опишите условия успешной продажи банковского продукта.
14. Опишите этапы продажи банковских продуктов и услуг
15. Охарактеризовать способы продвижения банковских продуктов.
16. Дайте понятие «банковская реклама». Опишите роль рекламы в продвижении банковских продуктов
17. Дайте понятие «банковская реклама». Охарактеризуйте виды рекламы.
18. Дайте понятие «клиент банка». Опишите что означает клиентоориентированный подход в работе банков.
19. Охарактеризуйте принципы взаимоотношений банка с клиентами
20. Опишите психологические портреты клиентов и основные подходы в работе с каждым типом клиентов.
21. Дайте понятие программы лояльности. Опишите ее цели и виды.
22. Охарактеризуйте основные приемы коммуникации банка с клиентами
23. Охарактеризуйте основные способы выявления потребностей клиентов.
24. Опишите основные требования к публичным выступлениям и основные этапы презентации продукта для клиентов.
25. Дайте понятие банковской услуги. Охарактеризуйте основные параметры качества банковских услуг
26. Дайте определение банковской услуги. Охарактеризуйте классификацию банковских услуг по категориям клиентов.
27. Дайте понятие банковской услуги. Охарактеризуйте классификацию банковских услуг по степени индивидуализации подхода к клиенту и срокам предоставления.

28. Раскройте понятие ребрендинга и рестайлинга, опишите их причины и последствия.
29. Дайте понятие «банковская конкуренция». Охарактеризуйте факторы, определяющие банковскую конкуренцию.
30. Дайте понятие «продуктовым брендам». Приведите примеры
31. Охарактеризуйте понятие перекрестные продажи cross-sales. Приведите примеры перекрестных продаж.
32. Дайте понятие «пакета услуг». Опишите преимущества пакетирования услуг для банка и для клиента.
33. Дайте понятие Интернет – банкинга. Охарактеризуйте преимущества системы Интернет-банкинга для клиента и для банка.
34. Охарактеризуйте понятие электронных каналов продаж банковских продуктов. Опишите их преимущества и недостатки.
35. Охарактеризуйте понятие организации послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.
36. Охарактеризуйте мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.

Билет № 1

1. Характеристика банковского продукта: кредиты физическим лицам
2. Приветствие и установление контакта с клиентом
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – юридическому лицу, которое занимается грузоперевозками

Билет № 2

1. Характеристика банковского продукта: потребительские кредиты
2. Внешний вид сотрудника банка
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – физическому лицу, собирающемуся в отпуск

Билет № 3

1. Характеристика банковского продукта: ипотечные кредиты
2. Установление контакта с клиентом
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – юридическому лицу, которое платит заработную плату через кассу предприятия.

Билет № 4

1. Характеристика банковского продукта: кредиты юридическим лицам
2. Общение с клиентом, деловой разговор
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – физическому лицу, планирующему учиться за границей

Билет № 5

1. Характеристика банковского продукта: счета до востребования
2. Конфликтные ситуации
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – юридическому лицу, которое занимается торговлей

Билет № 6

1. Характеристика банковского продукта: срочные счета
2. Возражения. Работа с возражениями
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту –юридическому лицу, которое занимается производством

Билет № 7

1. Характеристика банковского продукта: депозитные банковские карты
2. Приветствие и установление контакта с клиентом
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту –физическому лицу

Билет № 8

1. Характеристика банковского продукта: банковские карты с овердрафтом
2. Внешний вид сотрудника банка
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту –физическому лицу

Билет № 9

1. Характеристика банковского продукта: кредитные банковские карты
2. Установление контакта с клиентом
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту –физическому лицу

Билет № 10

1. Характеристика банковского продукта: доверительное управление
2. Общение с клиентом, деловой разговор
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – юридическому лицу,

Билет № 11

1. Характеристика банковского продукта: кредиты физическим лицам
2. Конфликтные ситуации
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – юридическому лицу

Билет № 12

1. Характеристика банковского продукта: потребительские кредиты
2. Возражения. Работа с возражениями
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – юридическому лицу

Билет № 13

1. Характеристика банковского продукта: ипотечные кредиты
2. Приветствие и установление контакта с клиентом
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – физическому лицу

Билет № 14

1. Характеристика банковского продукта: кредиты юридическим лицам
2. Внешний вид сотрудника банка
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – физическому лицу

Билет № 15

1. Характеристика банковского продукта: счета до востребования
2. Установление контакта с клиентом
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – физическому лицу

Билет № 16

1. Характеристика банковского продукта: срочные счета
2. Общение с клиентом, деловой разговор
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – юридическому лицу

Билет № 17

1. Характеристика банковского продукта: депозитные банковские карты
2. Конфликтные ситуации
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – юридическому лицу,

Билет № 18

1. Характеристика банковского продукта: банковские карты с овердрафтом
2. Возражения. Работа с возражениями
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – юридическому лицу

Билет № 19

1. Характеристика банковского продукта: кредитные банковские карты
2. Приветствие и установление контакта с клиентом
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – физическому лицу

Билет № 20

1. Характеристика банковского продукта: доверительное управление
2. Внешний вид сотрудника банка
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – физическому лицу, которое живет в съемном жилье

Критерии оценивания:

- оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся показал полное знание и понимание всего материала, смог составить полный и правильный ответ, сформулировал точное определение и истолкование основных понятий, аргументировано утверждал суждение.

- оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся показал знания всего изученного программного материала. Дал полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допустил незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала.

- оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно.

- оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений.

Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

1. Современные банковские продукты и услуги
2. Классификация банковских услуг
3. Потребители банковских продуктов и услуг
4. Установление оптимального соотношения между ценой и качеством услуг в банке.
5. Перечень и характеристика продуктов для vip-клиентов.
6. Виды деловой коммуникации.
7. Формы деловой коммуникации
8. Формирование имиджа делового человека.
9. Правила убеждения и этикета делового телефонного разговора при исходящих звонках.
10. Правила этикета делового телефонного разговора при входящих звонках
11. Технологии и способы привлечения клиентов в банк
12. Методы привлечения клиентов в банк.
13. Мероприятия по привлечению дополнительных клиентов
14. Основные виды продаж банковских продуктов и услуг. Массовые продажи («финансовый супермаркет»). Индивидуальные продажи («финансовый бутик»).
15. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Пакетный метод продаж и его применение. Перекрестные продажи и кросс-продажи.
16. Методы продажи банковской продукции.
17. Этапы продаж банковских продуктов и услуг.
18. Этапы продажи банковской продукции
19. Послепродажное обслуживание клиентов.
20. Правила создания рекламного обращения
21. Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.
22. Методика разработки новых банковских продуктов и услуг и ее практическое применение
23. Этапы создания нового депозитного продукта
24. Основные риски массовых и индивидуальных продаж

Вариант № 1

1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций.
2. Заполнить кредитный договор.

Вариант № 2

1. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень

сложности, степень доходности, степень риска, новизна.

2. Заполнить депозитный договор.

Вариант № 3

1. Особенности банковских услуг: базовые, функциональные, специфические.

2. Изложить концепции банковского маркетинга

Вариант № 4

1. Качество банковских услуг. Параметры и критерии качества банковских услуг.

2. Составить план анализа клиентской базы банка.

Вариант № 5

1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.

2. Составить анкету по изучению потребителей банковских услуг

Вариант № 6

1. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.

2. Представить схему расчета депозита по разным условиям депозитного вклада.

Вариант № 7

1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг.

2. Составить программу по консультированию клиентов по тарифам банка

Вариант № 8

1. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка

2. Представить схему консультирования по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов

Вариант № 9

1. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы

2. Изложить концепции банковского маркетинга

Вариант № 10

1. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса

2. Составить план консультации «Выбор банковского продукта для физического лица»

Вариант № 11

1. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование

2. Представить механизм продвижения банковского продукта и услуги

Вариант № 12

1. Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности).

2. Заполнить депозитный договор.

Вариант № 13

1. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды
2. Составить схему выбора обслуживания, выгодных для клиента и банка

Вариант № 14

1. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.
2. Рассчитать эффективность сбережений в 100000 рублей: если хранить деньги наличными в течение года, при уровне инфляции 9,5% годовых; в банке под 10,5% годовых. По расчётам сделать вывод о целесообразности размещения средств в депозит

Вариант № 15

1. Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от различных признаков
2. Составить презентацию банковских продуктов и услуг для частного клиента

Вариант № 16

1. Характеристика форм продаж: по территориальной привязке, массовости
2. Составить презентацию банковских продуктов и услуг для корпоративных клиентов

Вариант № 17

1. Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов.
2. Рассчитать эффективность сбережений в 100000 рублей: если хранить деньги наличными в течение года, при уровне инфляции 9,5% годовых; в банке под 10,5% годовых. По расчётам сделать вывод о целесообразности размещения средств в депозит.

Вариант № 18

1. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет
2. Сбербанк РФ предоставляет потребительский кредит размером 120 тыс. руб. на 12 месяцев под 13,5% годовых. Долг погашается ежемесячно равными частями, проценты начисляются на остаток долга и выплачиваются ежемесячно. Составьте план погашения кредита

Вариант № 19

1. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк»
2. Разработать пакетный банковский продукт

Вариант № 20

1. Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов
2. Составить анкету для потенциального клиента банка

Вариант № 21

1. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта

2. Составить план процедуры подготовки контакта с клиентами

Вариант № 22

1. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг

2. Составить схему для сбора информации с целью поиска потенциальных клиентов

Вариант № 23

1. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов

2. Составить план процедуры подготовки контакта с клиентами

Вариант № 24

1. Понятие продвижения банковских продуктов. Элементы комплекса продвижения

2. Разработать основные направления стратегии продажи банковских продуктов и услуг

Вариант № 25

1. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов

2. Сумма кредита на неотложные нужды -80000руб..Срок кредита: - 36 месяцев, процентная ставка: 18% годовых, комиссия за открытие ссудного счёта: 1,5% от суммы кредита (разово). Найти: ежемесячные платежи; плату за пользование кредитом

Критерии оценивания:

- оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся показал полное знание и понимание всего материала, смог составить полный и правильный ответ, сформулировал точное определение и истолкование основных понятий, аргументировано утверждал суждение.

- оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся показал знания всего изученного программного материала. Дал полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допустил незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала.

- оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает не систематизировано, фрагментарно, не всегда последовательно.

- оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

3. Порядок оценки производственной практики (ПП.03).

3.1. Формы и методы оценивания ПП.03

Предметом оценки по практике являются дидактические единицы «иметь практический опыт», «уметь», «знать».

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов:

- 1) выполнение практических заданий по практике;
- 2) наблюдение за выполнением работ и интерпретация результатов собеседования;
- 3) защита отчета по практике в форме собеседования;
- 4) заполнение дневника с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации.

Оценка по практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения.

Итоговая оценка рассчитывается по трем показателям (из аттестационного листа, дневника по практике):

$$\text{итоговая оценка} = \text{Ср. балл 5.1.1.} + \text{Ср. балл 5.1.2.} + \text{Ср. балл 5.1.3.}$$

ср. балл 5.1.1. – Средний балл оценки качества выполнения работ

ср. балл 5.1.2. – Средний балл оценки работы обучающегося на практике

ср. балл 5.1.3. – Средний балл оценки дневника-отчета по практике

Полученный результат округляется с точностью до целых по правилам округления, применяемым в математике.

Качество выполнения работ оценивается по 5-балльной шкале, в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

3.2. Результаты освоения производственной (ПП.03) практики:

Результатом освоения рабочей программы ПП.03 по ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего 20002 «Агент банка» является овладение обучающимися видом деятельности (ВД) «Выполнение работ по должности служащего 20002 «Агент банка», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции	Методы и критерии оценки
ПК 3.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	<u>Практический опыт:</u> осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов	Оценка в дневнике практики Отчет по практике Наблюдения за деятельностью студента в процессе выполнения работ. Характеристика Аттестационный лист Дифференцированный зачет
	<u>Умения:</u> - консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям; - оформлять договоры банковского счета с клиентами; - проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; - открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и	

	иностранной валюте; - выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; - оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; - рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; - рассчитывать прогноз кассовых оборотов; - составлять календарь выдачи наличных денег; - рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; - составлять отчет о наличном денежном обороте; - устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; - отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; - исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; - использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов. <u>Знания:</u> - содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; - порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; - правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; - порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; - порядок планирования операций с наличностью; - порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; - типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов	
ПК 3.2. Осуществлять межбанковские расчеты	<u>Практический опыт:</u> осуществления межбанковских расчетов <u>Умения:</u> - исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России;	Оценка в дневнике практики Отчет по практике Наблюдения за деятельностью студента в процессе

	- проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; - контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; - осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами; - вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; - отражать в учете межбанковские расчеты; - использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов <u>Знания:</u> - системы межбанковских расчетов; - порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; - порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); - порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации; - типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов	выполнения работ. Характеристика Аттестационный лист Дифференцированный зачет
ПК 3.3. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	<u>Практический опыт:</u> обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт <u>Умения:</u> - консультировать клиентов по операциям с использованием различных видов платежных карт; - оформлять выдачу клиентам платежных карт; - оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; - использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами. <u>Знания:</u> - нормативные правовые документы, регулирующие совершение операций с использованием платежных карт; - виды платежных карт и операции,	Оценка в дневнике практики Отчет по практике Наблюдения за деятельностью студента в процессе выполнения работ. Характеристика Аттестационный лист Дифференцированный зачет

	проводимые с их использованием; - условия и порядок выдачи платежных карт; - технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; - типичные нарушения при совершении операций с платежными картами.	
ПК 3.4. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	<u>Практический опыт:</u> осуществления и оформления выдачи кредитов	Оценка в дневнике практики Отчет по практике Наблюдения за деятельностью студента в процессе выполнения работ. Характеристика Аттестационный лист Дифференцированный зачет
	<u>Умения:</u> - составлять договор о залоге; - оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; - составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; - оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; - оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; - формировать и вести кредитные дела;	
	<u>Знания:</u> - законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве; - гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора; - законодательство Российской Федерации об ипотеке; - законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; - содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; - состав кредитного дела и порядок его ведения; - типичные нарушения при осуществлении кредитных операций	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознает задачу и/или проблему в профессиональном контексте. Анализирует задачу и/или проблему и выделять её составные части. Определяет этапы решения задачи. Выявляет и эффективно ищет	Экспертное наблюдение выполнения практических работ

	информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. Составляет план действия. Определяет необходимые ресурсы. Оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Определяет задачи для поиска информации. Оценивает практическую значимость результатов поиска. Оформляет результаты поиска, применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Использует современное программное обеспечение, различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования. Выявляет достоинства и недостатки коммерческой идеи. Презентует идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Оформляет бизнес-план. Рассчитывает размеры выплат по процентным ставкам кредитования. Определяет инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности. Презентует бизнес-идею, определяет источники финансирования	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Организует работу коллектива и команды. Взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-	Демонстрирует проявление гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Экспертное наблюдение выполнения практических работ

нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	Демонстрирует навыки пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Экспертное наблюдение выполнения практических работ

3.3. Требования к дифференцированному зачету по производственной практике

Дифференцированный зачет по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика.

3.3.1. Характеристика работы студента на практике

Показатели	Граничные критерии оценки		Оценка показателей по 5-бальной шкале
	отлично	неудовлетворительно	
Отношение к работе	Ответственно относится к выполнению полученного задания, не допускал опозданий и пропусков, все материалы предоставлены	Регулярные опоздания и пропуски. Отношение к работе крайне безответственное, материалы практик к указанному сроку не предоставлены	
Взаимоотношения и эффективность работы как члена команды	Коммуникабелен, быстро адаптируется к выполнению различных ролей в команде	Отношения с коллегами напряженные, указания бригадира не выполняет, любую работу, порученную как члену бригады пытается переложить на других	
Умение использовать полученные ранее знания и навыки для решения	Без дополнительных пояснений (указаний) использует знания и умения, полученные при изучении смежных	Не способен использовать знания из разделов смежных дисциплин при решении задач	

конкретных профессиональных задач	дисциплин		
-----------------------------------	-----------	--	--

3.3.2. Оценка дневника-отчета по практике

Показатели	Граничные критерии оценки		Оценка показателей по 5-бальной шкале
	отлично	неудовлетворительно	
Оформление работы	Все материалы оформлены аккуратно согласно инструкциям	Работа оформлена в высшей степени небрежно	
Умение отвечать на вопросы, пользоваться профессиональной и общей лексикой при сдаче (защите), выбрать рациональные способы выполнения работ	Грамотно отвечает на поставленные вопросы, используя профессиональную лексику. Может обосновать свою точку зрения по проблеме	Показывает незнание при ответе на вопросы, низкий интеллект, узкий кругозор, ограниченный словарный запас. Чётко выраженная неуверенность в ответах и действиях	
Оформление графических, аудио-, фото-, видео-, материалов, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.	Все материалы оформлены аккуратно согласно инструкциям	Материалы отсутствуют. Работа оформлена в высшей степени небрежно	

3.4.1. Промежуточная аттестация по производственной практике ПП.03 (дифференцированный зачет)

Вариант № 1

1. Классификация банковских услуг по категориям клиентов. Классификация банковских услуг по степени сложности, доходности, платы за услугу.
2. Текст задания: перечислите операции, относимые к банковским, в соответствии с ФЗ 395-1, которые выполняет банк, в котором Вы проходили практику. Представьте классификационную схему банковских операций исследуемого банка.

Вариант № 2

1. Раскройте задачи и приемы банковского маркетинга. Источники информации для маркетинговых исследований.
2. Текст задания: дайте определение банковской триады и представьте ее в схематичном виде, основываясь на продуктовой линейке банка, в котором Вы проходили практику. В чем заключается отличие банковского продукта от банковской услуги? Приведите пример банковского продукта и банковской услуги по каждому виду банковской операции из продуктовой линейки банка, в

котором Вы проходили практику.

Вариант № 3

1. Охарактеризуйте специфику банковского маркетинга, цели банковской деятельности и цели маркетинга.
2. Текст задания: охарактеризуйте особенности банковских услуг, представив их в схематичном виде. Основываясь на продуктовой линейке банка, в котором Вы проходили практику, дайте полную развернутую характеристику особенностей трех банковских услуг, на Ваш выбор.

Вариант № 4

1. Сегментация рынка банковских услуг и банковского продукта.
2. Текст задания: Обозначьте критерии и составьте классификационную схему банковских услуг. Основываясь на продуктовой линейке банка, в котором Вы проходили практику, дайте развернутую классификационную характеристику двух банковских услуг для физических лиц, на Ваш выбор.

Вариант № 5

1. Охарактеризуйте качество банковских услуг и раскройте критерии и параметры качества банковской услуги.
2. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.
3. Текст задания: дайте определение жизненного цикла банковского продукта и постройте его график. Обозначьте основные этапы жизненного цикла и опишите основные характеристики каждого этапа. Каковы задачи банка на каждом этапе? Какую цель преследует банк, осуществляя те или иные мероприятия?

Вариант № 6

1. Охарактеризуйте цели банковской деятельности и маркетинга. Основные виды маркетинга.
2. Текст задания: дайте определение продуктовой линейки банка, представьте ее в структурированном виде на материалах банка, в котором Вы проходили практику, используя иерархический метод классификации по следующим критериям:
 - тип клиента;
 - потребности клиента;
 - банковская услуга;
 - детализация конкретной услуги.

Вариант № 7

1. Охарактеризуйте жизненный цикл банковского продукта и этапы жизненного цикла банковского продукта.
2. Текст задания: дайте определение банковского бренда и охарактеризуйте его основные элементы. В чем, на Ваш взгляд, заключаются различия банковского бренда и имиджа банка? Выделите основные элементы бренда банка, в котором Вы проходили практику. Проведите связь между философией и слоганом банка.

Вариант № 8

1. Проконсультируйте клиента - физического лица о преимуществах и недостатках срочных вкладов и вкладов до востребования. Какие документы ему необходимо предоставить для открытия вклада в банке.

2. Текст задания: постройте иерархическую структуру банковского бренда и охарактеризуйте ее основные элементы. Расскажите о зонтичных брендах банка, в котором Вы проходили практику. Выделяет ли Банк бренды по направлениям бизнеса?

Приведите примеры продуктовых банковских брендов. Дайте развернутую характеристику двух продуктовых брендов.

Вариант № 9

1. Раскройте понятие цены на банковский продукт, особенности ценообразования в банке, ценовую политику и тарифы на банковские услуги.

2. Текст задания: на примере продуктовой линейки банка, в котором Вы проходили практику, выделите основные конкурентные преимущества следующих банковских продуктов: срочный вклад физического лица, потребительский кредит, расчетно-кассовое обслуживание юридического лица.

Вариант № 10

1. Раскройте понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.

2. Текст задания: проанализируйте процессы ребрендинга и рестайлинга банка, в котором Вы проходили практику, выделите основные причины и последствия их проведения.

Вариант № 11

1. Раскройте организационно-управленческую структуру 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.

2. Текст задания: проанализируйте электронные каналы продаж банковских продуктов банка, в котором Вы проходили практику, выделите достоинства и недостатки этих каналов продаж. Что, на Ваш взгляд, может предпринять банк, чтобы активизировать электронные продажи?

Вариант № 12

1. Раскройте особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продаж. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи.

2. Охарактеризуйте массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет».

Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов.

Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».

Вариант № 13

1. Раскройте политику банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта.

2. Текст задания: охарактеризуйте факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Какие виды банковских рейтингов Вы знаете? Оцените рейтинг банка, в котором Вы проходили практику, по данным различных рейтинговых агентств. Приведите примеры. В чем заключаются конкурентные преимущества на рынке банковских услуг банка, в котором Вы проходили практику. Что, на Ваш взгляд, необходимо предпринять банку, чтобы усилить свои конкурентные позиции?

Вариант № 14

1. Раскройте этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.

2. Охарактеризуйте способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.

Вариант № 15

1. Раскройте методику продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов.

2. 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)

Вариант № 16

1. Раскройте понятие и признаки клиента банка, классификацию клиентов банка. Психологические типы клиентов.

2. Охарактеризуйте принципы 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.

Вариант № 17

1. Охарактеризуйте специфику банковского маркетинга, цели банковской деятельности и цели маркетинга.

2. 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.

Вариант № 18

1. Сегментация рынка банковских услуг и банковского продукта.
2. Дайте понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.

Вариант № 19

1. Охарактеризуйте качество банковских услуг и раскройте критерии и параметры качества банковской услуги.
2. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.

Вариант № 20

1. Охарактеризуйте цели банковской деятельности и маркетинга. Основные виды маркетинга.
2. Текст задания: охарактеризуйте методы оценки конкурентных позиций банка. В чем заключаются конкурентные преимущества на рынке банковских услуг банка, в котором Вы проходили практику. Что, на Ваш взгляд, необходимо предпринять банку, чтобы усилить свои конкурентные позиции?

Вариант № 21

1. Охарактеризуйте жизненный цикл банковского продукта и этапы жизненного цикла банковского продукта.
2. Раскройте понятие цены на банковский продукт, особенности ценообразования в банке, ценовую политику и тарифы на банковские услуги.

Критерии оценивания:

- оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся показал полное знание и понимание всего материала, смог составить полный и правильный ответ, сформулировал точное определение и истолкование основных понятий, аргументировано утверждал суждение.

- оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся показал знания всего изученного программного материала. Дал полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допустил незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала.

- оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает не систематизировано, фрагментарно, не всегда последовательно.

- оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

Промежуточная аттестация по итогам прохождения производственной

практики на профильном предприятии.

Текущий контроль результатов прохождения производственной практики происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики;
- наблюдением за выполнением видов работ на практике, предусмотренных программой практики;
- контроль качества выполнения видов работ по практике (уровень овладения ПК и ОК при выполнении работ оценивается в аттестационном листе руководителя практики от предприятия);
- контроль ведения дневника практики;
- контроль сбора материала для отчета по практике, в соответствии с заданием на практику.

Практика завершается дифференцированным зачетом. Оценка за дифференцированный зачет выставляется на основании

- положительного аттестационного листа по практике руководителя практики - работника предприятия, закрепленного в качестве руководителя об уровне освоения общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- наличия положительной производственной характеристики (отзыва) на обучающегося руководителя практики - работника предприятия, закрепленного в качестве руководителя;
- полноты и своевременности представления дневника прохождения производственной практики и отчета по производственной практике в соответствии с заданием на практику.

Виды работ и проверяемые результаты производственной практики

Виды работ	Результаты (сформированные компетенции, приобретенные умения и первоначальный практический опыт)	Формы и методы контроля для оценки результатов обучения
- история создания банка, его местонахождение и правовой статус - бренд (наименование, логотип, слоган, миссию и ценности) - наличие лицензий на момент прохождения практики - состав акционеров банка - схема организационной структуры банка - состав филиальной сети - информацию о рейтингах и премиях банка - проводимые банком ребрендинг и	<u>первоначальный практический опыт:</u> - консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам <u>компетенции:</u> ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06; ОК 09 ПК 3.1;	Наличие положительного аттестационного листа по практике руководителя практики - работника предприятия, закрепленного в качестве руководителя, об уровне освоения общих и профессиональных компетенций в период прохождения

рестайлинг - состав обслуживаемой клиентуры - ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). - знакомство с продуктовой линейкой банка - изучение тарифов банка - ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов - характеристика зон обслуживания клиентов в банке - анализ клиентской базы банка - анализ каналов обслуживания розничных клиентов - изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды) - изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов - консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка) - наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг в банке - изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.	ПК 3.2; ПК 3.3; ПК 3.4 .	практики. Наличие положительной производственной характеристики (отзыва) на обучающегося руководителя практики - работника предприятия, закрепленного в качестве руководителя; Полнота и своевременность представления дневника прохождения производственной практики и отчета по производственной практике в соответствии с заданием на практику
--	---	--

Оценка компетенций

Перечень компетенций	Показатели компетенций		
	Освоены	Частично освоены	Не освоены
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Демонстрирует полное понимание способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным	Демонстрирует значительное понимание способов решения задач профессиональной деятельности применительно к	Нет понимания о способах решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

	контекстам	различным контекстам проявления интереса.	
ОК. 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Демонстрирует полное понимание про поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Демонстрирует значительное умение осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Нет понимания о поиске, анализе и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Демонстрирует полное умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Демонстрирует значительное умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Нет понимания планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК. 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Демонстрирует полное умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Демонстрирует значительное умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	Нет умения 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	Демонстрирует полное умение осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации	Демонстрирует значительное умение осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом	Нет умения осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Демонстрирует полное умение проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Демонстрирует значительное умение проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Нет умения проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Демонстрирует полное умение содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Демонстрирует значительное умение содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Нет умения содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК.08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической	Демонстрирует полное умение использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания	Демонстрирует значительное умение использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня	Нет умения использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и

подготовленности	необходимого уровня физической подготовленности	физической подготовленности	поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	Демонстрирует полное умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрирует значительное умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Не демонстрирует умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 3.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрирует полное умение осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрирует значительное умение осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Не демонстрирует умение осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 3.2. Осуществлять межбанковские расчеты	Демонстрирует полное умение осуществлять межбанковские расчеты	Демонстрирует значительное умение осуществлять межбанковские расчеты	Не демонстрирует умение осуществлять межбанковские расчеты
ПК 3.3. Оценивать кредитоспособность клиентов	Демонстрирует полное умение оценивать кредитоспособность клиентов	Демонстрирует значительное умение	Не сформировано умение оценивать кредитоспособность клиентов
ПК 3.4. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрирует полное умение осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрирует значительное умение осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Не сформировано умение осуществлять и оформлять выдачу кредитов

Критерии оценки результатов производственной практики при проведении промежуточной аттестации:

оценка 5 «отлично» ставится, если обучающийся:

- своевременно выполнил все виды работ, предусмотренные программой практики;
- предоставил заполненный в соответствии с требованиями, подписанный руководителем практики от предприятия дневник;
- предоставил аттестационный лист, подписанный руководителем практики от предприятия о достаточном уровне освоения общих и профессиональных компетенций;
- предоставил положительную производственную характеристику (отзыв) руководителя практики от предприятия, а также подписанный руководителем практики от предприятия отчет, выполненный в полном объеме и в соответствии с требованиями и с оценками 5 «отлично» текущего контроля;

оценка 4 «хорошо» ставится, если обучающийся:

- своевременно выполнил все виды работ, предусмотренные программой практики;
- предоставил заполненный в соответствии с требованиями, подписанный руководителем практики от предприятия дневник;
- предоставил аттестационный лист, подписанный руководителем практики от предприятия о достаточном уровне освоения общих и профессиональных компетенций;
- предоставил положительную производственную характеристику (отзыв) руководителя практики от предприятия, а также подписанный руководителем практики от предприятия отчет, выполненный в полном объеме и в соответствии с требованиями и с оценками 4 «хорошо» текущего контроля;
оценка 3 «удовлетворительно» ставится, если обучающийся:
- своевременно выполнил все виды работ, предусмотренные программой практики;
- предоставил заполненный в соответствии с требованиями, подписанный руководителем практики от предприятия дневник;
- предоставил аттестационный лист, подписанный руководителем практики от предприятия о значительном уровне освоения общих и профессиональных компетенций;
- предоставил положительную производственную характеристику (отзыв) руководителя практики от предприятия, а также подписанный руководителем практики от предприятия отчет, выполненный в полном объеме и в соответствии с требованиями и с оценками 3 «удовлетворительно» текущего контроля;
оценка 2 «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся:
- выполнил не в полном объеме и с нарушением сроков виды работ, предусмотренные программой практики;
- предоставил заполненный с нарушением требований, подписанный руководителем практики от предприятия дневник;
- предоставил аттестационный лист, подписанный руководителем практики от предприятия о низком уровне освоения общих и профессиональных компетенций, производственную характеристику (отзыв) руководителя практики от предприятия, имеющую существенные критические замечания руководителя практики, а также подписанный руководителем практики от предприятия отчет, составленный не в полном объеме и с нарушением требований.

4. Промежуточная аттестация по ПМ.03 Выполнение работ по должности служащего 20002 «Агент банка (квалификационный экзамен)

Билет №1

Задание № 1

Современные банковские продукты и услуги

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для

– юридических лиц, предпринимателей. Исходные данные:

Данные преysкурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных преysкурантов на услуги 3–

4 коммерческих банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги. Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

Билет №2

Задание № 1

Потребители банковских продуктов и услуг

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – физических лиц.

Исходные данные:

Данные преysкурaнтов на услуги для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных преysкурaнтов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие депозитные продукты и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составить скрипт горячего обзвона действующего клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

Билет № 3

Задание № 1

Формы деловой коммуникации

Задание № 2

Разработайте три вида вкладов:

- для VIP-клиентов,
- для пенсионеров;
- для населения.

Определите первоначальную сумму взноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств

населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

Рекомендации по выполнению:

Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

Билет №4

Задание № 1

Установление оптимального соотношения между ценой и качеством услуг в банке.

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для

– юридических лиц, предпринимателей. Исходные данные:

Данные преysкурaнтов на услуги для юридических лиц, предпринимателей.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных преysкурaнтов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги. Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

Билет № 5

Задание № 1

Основные виды продаж банковских продуктов и услуг. Массовые продажи («финансовый супермаркет»). Индивидуальные продажи («финансовый бутик»).

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для физических лиц.

Исходные данные:

Данные преysкурaнтов на услуги для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных преysкурaнтов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие депозитные продукты и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составить скрипт горячего обзвона действующего клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

Билет № 6

Задание № 1

Методы продажи банковских продуктов и услуг. Пакетный метод продаж и его применение. Перекрестные продажи и кросс-продажи.

Задание № 2

Разработайте три вида вкладов:

- для VIP-клиентов,
- для пенсионеров;
- для населения.

Определите первоначальную сумму вноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

Рекомендации по выполнению:

Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для физического лица.

Билет № 7

Задание № 1

Мероприятия по привлечению дополнительных клиентов

Задание № 2

Разработайте прейскурант на услуги электронной системы «Интернет-Банк» для физических лиц с тем, чтобы услуги были конкурентоспособными.

Перечень услуг в системе «Интернет-Банк».

1. Получение выписок по счету (счетах) в системе «Интернет-Банк»
2. Получение выписок по счету (счетах) в системе «Интернет-Банк» и проведение платежей через систему. Получение выписок по счету (счетах) в системе «Интернет-Банк»; проведение платежей через систему; получение выписок по счету (счетах) через электронную почту Интернет (в том числе на мобильный телефон).
3. Перевод средств на вклады, картсчета в системе банка, на счета банка.
4. Перевод средств на расчетные счета юридических лиц или предпринимателей в системе банка.
5. Перевод средств в другие банки. Исходные данные:

Банк выходит на региональный рынок с новым продуктом «Интернет-Банк» для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

Изучите цены на аналогичные услуги банков, предоставляющих такую услугу и услуги-аналоги.

Задание № 3

Составить скрипт «теплого» обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

Билет № 8

Задание № 1

Основные риски массовых и индивидуальных продаж

Задание № 2

Разработайте два вида вкладов:

- для VIP-клиентов,
- для пенсионеров.

Определите первоначальную сумму вноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

Задание № 3

Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.

Билет № 9

Задание № 1

Перечень и характеристика продуктов для vip-клиентов.

Задание № 2

Составьте классификацию банковских услуг для

- юридических лиц,
- физических лиц. Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для юридических лиц и для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

Для выполнения задания используйте прейскуранты 3–4 коммерческих банков и 3–4 филиалов иногородних банков. Сгруппируйте услуги по видам отдельно по коммерческим банкам и по филиалам иногородних банков. Сравните.

Сделайте вывод об ассортименте услуг

Задание № 3

Охарактеризуйте преимущества и недостатки узкого и широкого базового ассортимента для банка. Составьте перечень услуг, которые Вы включили бы в базовый ассортимент, если бы решили создать сейчас свой банк. Приведите пример «пакета» банковских услуг.

Билет № 10

Задание № 1

Классификация банковских услуг

Задание № 2

Дайте характеристику возрастным группам индивидуальных клиентов и предложите возможные виды банковского обслуживания для них. Заполните таблицу. Сегментация рынка индивидуальных клиентов в зависимости от этапов жизненного цикла

Группа клиентов	Характеристика клиентов	Банковские и услуги	Банковские продукты
От 17 до 20 лет	Студенты, лица, впервые нанимающиеся на работу; люди, готовящиеся вступить в брак. Для них характерны повышенная мобильность, частые переезды.	Услуги по переводу денег, банковские услуги, связанные с туризмом, страхованием и т.п.	Краткосрочные ссуды, вклады на обучение и т.п.
От 21 до 30 лет			
От 31 до 45 лет			
От 46 до 54 лет			
От 54 и старше			

Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

Билет № 11

Задание № 1

Правила убеждения и этикета делового телефонного разговора при исходящих звонках.

Задание № 2

Заполните таблицу:

Механизм психологического воздействия	Общая характеристика

Задание № 3

Составить скрипт телефонных продаж памятных монет с применением 3-х «П» («ПОВТОРИ, ПОДДЕРЖИ, ПРОДОЛЖАЙ»), если клиент пытается прекратить разговор просьбой выслать документацию.

Билет № 12

Задание № 1

Этапы продажи банковской продукции

Задание № 2

Требуется определить средства стимулирования потребителей банковских продуктов и услуг. Результаты сведите в таблицу:

Таблица: Средства стимулирования продаж банковских продуктов по направлениям

Направления стимулирования	Средства стимулирования
Стимулирование клиентов	
Стимулирование персонала банка	
Стимулирование посредников	

Задание № 3

Составить скрипт телефонных продаж памятных монет с применением 3-х «П» («ПОВТОРИ, ПОДДЕРЖИ, ПРОДОЛЖАЙ»), клиент заявляет, что у него уже есть банк, в котором обслуживается.

Билет № 13

Задание № 1

Методика разработки новых банковских продуктов и услуг и ее практическое применение

Задание № 2

Опишите имидж делового человека на основе имеющихся знаний в этой области и собственных представлений об имидже.

Билет № 14

Задание № 1

Правила этикета делового телефонного разговора при входящих звонках

Задание № 2

Требуется перечислить, какие сведения о конкурентах включает:

- 1) количественная информация;
- 2) качественная информация. Результаты сведите в таблицу:

Таблица – Информация о конкурентах коммерческого банка

Количественная информация	Качественная информация

Задание № 3

Подготовить «домашнюю заготовку» телефонного разговора для продажи кредитной карты с годовым обслуживанием 1750руб.

Билет № 15

Задание № 1

Технологии и способы привлечения клиентов в банк

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для

- юридических лиц, предпринимателей;
- населения.

Исходные данные:

Информация Главного управления Банка России в регионе, данные прейскурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей, населения, условия по вкладам для населения, сайты банков.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации Территориального управления Банка России в регионе сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности самостоятельных банков и филиалов иногородних банков.

На основе данных прейскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков и 3–4 филиалов иногородних банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций, населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги, условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составьте план предложения услуг в системе «Банк-Клиент» приоритетному потенциальному клиенту.

Исходные данные:

- частным лицам;
- юридическим лицам;
- VIP клиентам.

Билет № 16

Задание № 1

Методы продажи банковской продукции.

Задание № 2

Заполните таблицу:

Механизм психологического воздействия	Общая характеристика
идентификация	
внушение	
подражание	

заражение	
эмпатия	
стереотипизация	

Задание № 3

Создайте рекламное обращение клиентам для мотивации приобретения потребительского кредита для путешествий, транслирующегося по радио.

Билет № 17

Задание № 1

Формы деловой коммуникации.

Задание № 2

Заполните таблицу:

Замечания собеседника как этап осуществления деловой беседы	Общая характеристика
Невысказанные замечания	
Предубеждения	
Ироничные замечания	
Замечания с целью проявить себя	
Субъективные	
Объективные	

Задание № 3

Объясните такие свойства банковского продукта, как несохраняемость банковских услуг и протяженность банковского обслуживания во времени.

Билет № 18

Задание № 1

Правила создания рекламного обращения

Задание № 2

Сформулируйте и запишите определения таких форм делового общения, как переговоры, совещание, выступление. Раскройте различия указанных форм письменно.

Задание № 3

Дать характеристику возрастным группам индивидуальных клиентов.

Билет № 19

Задание № 1

Виды деловой коммуникации.

Задание № 2

Определите, к каким невербальным средствам (мимика, интонация, поза, жестикация, дистанция) относятся следующие действия: ухмылка, топтание на месте, легкое приседание, приподнимание бровей, сближение с кем-нибудь, почесывание головы, сжимание кулаков, отведение взгляда, произнесение слов

громко и с нажимом, подъем со стула, сердитое выражение лица, молчание, наклон (чтобы что-нибудь поднять), перенос веса с одной ноги на другую.

Задание № 3

Продумайте для рекламной компании мотивацию приобретения Монеты к Чемпионату мира по футболу 2022. Составьте рекламное предложение для клиента.

Билет № 20

Задание № 1

Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.

Задание № 2

Заполните таблицу.

Основные положения тактики аргументирования	Общая характеристика
Устранение противоречий	
Двусторонняя аргументация	
Очередность перечисления преимуществ и недостатков	
Персонификация аргументации	

Задание № 3

Продумайте для рекламной компании мотивацию приобретения ипотечного кредита. Составьте рекламное предложение для клиента.

Критерии оценки квалификационного экзамена:

Компетенция		Критерии оценивания
ПК 3.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	«2» неудовлетворительно	Отсутствие соответствия следующим критериям: Обоснованность выбора вида, методов и приемов консультирования, знание принципов и форм РКО клиентов. Умение применить на практике знание принципов и форм РКО клиентов.
	«3» удовлетворительно	Частично сформированное соответствие следующим критериям: Обоснованность выбора вида, методов и приемов консультирования, знание принципов и форм РКО клиентов. Умение применить на практике знание принципов и форм РКО клиентов.
	«4» хорошо	Сформированное, но содержащее отдельные неточности соответствие следующим критериям: Обоснованность выбора вида, методов и

		приемов консультирования, знание принципов и форм РКО клиентов. Умение применить на практике знание принципов и форм РКО клиентов.
	«5» отлично	Системно сформированное соответствие следующим критериям: Обоснованность выбора вида, методов и приемов консультирования, знание принципов и форм РКО клиентов. Умение применить на практике знание принципов и форм РКО клиентов.
ПК 3.2 Осуществлять межбанковские расчеты	«2» неудовлетворительно	Отсутствие соответствия следующим критериям: Знание порядка осуществления межбанковских расчетов. Умение ориентироваться в системе межбанковских расчетов; в счетах, предназначенных для межбанковских расчетов.
	«3» удовлетворительно	Частично сформированное соответствие следующим критериям: Знание порядка осуществления межбанковских расчетов. Умение ориентироваться в системе межбанковских расчетов; в счетах, предназначенных для межбанковских расчетов.
	«4» хорошо	Сформированное, но содержащее отдельные неточности соответствие следующим критериям: Знание порядка осуществления межбанковских расчетов. Умение ориентироваться в системе межбанковских расчетов; в счетах, предназначенных для межбанковских расчетов.
	«5» отлично	Системно сформированное соответствие следующим критериям: Знание порядка осуществления межбанковских расчетов. Умение ориентироваться в системе межбанковских расчетов; в счетах, предназначенных для межбанковских расчетов.
ПК 3.3 Обслуживать расчетные операции с использованием	«2» неудовлетворительно	Несоответствие следующим критериям: Знание основных принципов и порядка совершения операций с банковскими картами. Умение ориентироваться в

различных видов платежных карт		международных платежных системах, знание российского законодательства и его профессиональное применение на практике
	«3» удовлетворительно	Частично сформированное соответствие следующим критериям: Знание основных принципов и порядка совершения операций с банковскими картами. Умение ориентироваться в международных платежных системах, знание российского законодательства и его профессиональное применение на практике
	«4» хорошо	Сформированное соответствие следующим критериям, при этом допускаются отдельные неточности: Знание основных принципов и порядка совершения операций с банковскими картами. Умение ориентироваться в международных платежных системах,
	«5» отлично	Системно сформированное соответствие следующим критериям: Знание основных принципов и порядка совершения операций с банковскими картами. Умение ориентироваться в международных платежных системах, знание российского законодательства и его профессиональное применение на практике
ПК 3.4. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	«2» неудовлетворительно	Отсутствие соответствия следующим критериям: осуществления и оформления выдачи кредитов, проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов, проверять качество и достаточность обеспечения возвратности кредита, составлять заключение о возможности предоставления кредита
	«3» удовлетворительно	Частично сформированное соответствие следующим критериям: осуществления и оформления выдачи кредитов, проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов, проверять качество и достаточность обеспечения

	возвратности кредита, составлять заключение о возможности предоставления кредита
«4» хорошо	Сформированное, но содержащее отдельные недочеты соответствие следующим критериям: осуществления и оформления выдачи кредитов, проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов, проверять качество и достаточность обеспечения возвратности кредита, составлять заключение о возможности предоставления кредита
«5» отлично	Системно сформированное соответствие следующим критериям: осуществления и оформления выдачи кредитов, проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов, проверять качество и достаточность обеспечения возвратности кредита, составлять заключение о возможности предоставления кредита