

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Университет «Дубна» -  
**Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж**

**УТВЕРЖДАЮ**

Зам. директора филиала по  
учебно-методической работе

\_\_\_\_\_ Аникеева О.Б.

«22» июня 2023 г.

**Фонд оценочных средств**

по профессиональному модулю

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

специальности

**38.02.07 Банковское дело**

Лыткарино, 2023 г.

Составители (разработчики) фонда оценочных средств:

преподаватель \_\_\_\_\_

Фонд оценочных средств утвержден на заседании методической предметной (цикловой) комиссии экономических и юридических дисциплин

Протокол заседания № 11 от «22» июня 2023 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии \_\_\_\_\_ Шилина Г.Н.

Представитель работодателя

Заместитель руководителя

доп. офиса 9040/01215 Восточного

Головного отделения Среднерусского

банка ПАО «Сбербанк России»

\_\_\_\_\_ ***МП***

Голованова Г.А.

«22» июня 2023 г.

## I. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов профессионального модуля «ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» основной профессиональной образовательной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки	Критерии оценок (шкала оценок)
ПК.Р 3.1. Консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	Знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам	- экспертная оценка результатов выполнения практической работы Оценка результатов тестирования. Оценка результатов устного и письменного опроса. Оценка результатов решения ситуационных задач. Оценка результатов составления первичной и сводной документации. Оценка результатов заполнения документов в электронном виде. Оценка отчетов по практическим работам.	2 – 5б. <b>Критерии оценки письменной работы.</b> 5 (отлично) – 90 – 100 % правильных ответов 4 (хорошо) – 70 – 89 % правильных ответов 3 (удовлетворительно) – 50 – 69% правильных ответов 2 (неудовлетворительно) – 49 % и менее правильных ответов

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки	Критерии оценок
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике	От 2 б – 5б. по Шкале оценивания
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении	От 2 б – 5б. по Шкале

необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	задач, профессионального и личностного развития Широта использования различных источников информации, включая электронные	работ по учебной и производственной практике	оцен иван ия
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях	От 2 б – 5б. по Шкале оцен иван ия
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике	От 2 б – 5б. по Шкале оцен иван ия
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе	От 2 б – 5б. по Шкале оцен иван ия
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	Демонстрация проявления гражданско-патриотической позиции, осознанного поведения, основанного на общечеловеческих ценностях	Оценка проявления гражданско-патриотической позиции, поведения, основанного на традиционных общечеловеческих ценностях	От 2 б – 5б. по Шкале оцен иван ия

общечеловеческих ценностей			
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Активное содействие сохранению окружающей среды, применять ресурсосберегающие технологии, грамотно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка умения сохранения окружающей среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	От 2 б – 5б. по Шкале оценивания
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Демонстрация использования средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе осуществления профессиональной деятельности	Оценка умения использования средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе осуществления профессиональной деятельности и поддержания необходимой физической формы	От 2 б – 5б. по Шкале оценивания
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения	От 2 б – 5б. по Шкале оценивания
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках	От 2 б – 5б. по Шкале оценивания
ОК 11. Использовать	Демонстрация умения презентовать идеи открытия	Оценка знаний и умений обучающегося в процессе	От 2 б – 5б.

знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов	освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике	по Шкале оценивания
---	--	--	---------------------

Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.

1. Стартовая диагностика подготовки обучающихся; выявление мотивации к изучению нового материала
2. Текущий контроль в форме:
  - тестирования;
  - отчетов по практическим занятиям;
  - фронтального и индивидуального опроса на занятиях;
3. Творческих работ- работа в электронных базах
4. Оформление и защита учебной практики
5. Промежуточная аттестация в форме экзаменов по 03.01
6. Итоговая аттестация в форме экзамена квалификационного.
7. Выполнение производственного задания
8. Оформление и защита портфолио
9. Оформление и защита производственной практики

### Критерии оценки устного ответа

«5» (*отлично*) – задание выполнено полностью, тема раскрыта: студент выражает свои мысли легко и свободно, показывая владение учебным материалом, хорошо ориентируется в материале темы, применяет знания при выполнении задания. Отвечает на вопросы преподавателя.

«4» (*хорошо*) – задание выполнено полностью, тема раскрыта: студент выражает свои мысли легко и свободно, показывая владение учебным материалом, но допускает отдельные погрешности в изложении материала; достаточно хорошо ориентируется в материале темы, применяет знания при выполнении задания. Отвечает на вопросы преподавателя, допуская ошибки, не имеющие существенного значения.

«3» (*удовлетворительно*) – задание выполнено, но не полностью, тема не раскрыта: студент плохо выражает свои мысли с трудом, показывает удовлетворительное владение учебным материалом; плохо ориентируется в материале темы, допускает существенные ошибки при изложении материала. Отвечает не на все вопросы преподавателя.

«2» (*неудовлетворительно*) – задание не выполнено, тема не раскрыта: студент допускает большое количество ошибок. Не отвечает на вопросы преподавателя.

### Критерии оценки письменной работы.

5 (*отлично*) – 90 – 100 % правильных ответов

4 (*хорошо*) – 70 – 89 % правильных ответов

3 (*удовлетворительно*) – 50 – 69% правильных ответов

2 (*неудовлетворительно*) – 49 % и менее правильных ответов

### Критерии оценки теоретических знаний практической работы:

Оценка «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

### Критерии оценки практических навыков по практической работе;

Оценка «отлично» ставится, если студент демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания.

Оценка «хорошо» ставится, если студент демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.

### Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	Вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
71 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 70	3	удовлетворительно
Менее 50	2	неудовлетворительно

### Критерии оценки презентации:

**оценка «отлично»** выставляется студенту, если презентация состоит из 10 - 12, слайдов, содержит краткую, но достаточно полную информацию по представляемой теме и дополняется красочными иллюстрациями. Студент хорошо владеет информацией, чётко и быстро отвечает на поставленные вопросы;

**оценка «хорошо»** выставляется студенту, если презентация состоит из 8-10, слайдов, содержит недостаточно полную информацию, частично отсутствует иллюстративный материал. В ответах допускает незначительные ошибки;

**оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если презентация состоит менее 8 слайдов, содержит только текстовую или иллюстрированную информацию. При ответах на вопросы прослеживается неполное владение материалом;

**оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, не сдавшему презентационную работу.

### **Текущая аттестация для оценки освоения МДК 03.01**

#### **Практические задания:**

Для освоения ПК.Р 3.1 по МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка» предусмотрено выполнение практических заданий:

#### **Практическая работа №1.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Расчет размера собственных средств»**

**Цель:** Закрепить теоретические знания по данной тематике. Уметь определить размер источников собственного капитала банка, рассчитать структуру собственного капитала.

#### **Задание:**

1. Из предложенных статей пассива определить размер источников собственного капитала банка;
2. Определить долю собственного капитала в пассивах банка;
3. Рассчитать структуру источников собственного капитала банка.
4. Ответить на контрольные вопросы.

#### **Контрольные вопросы**

Вариант 1.

1. Понятие собственного капитала банка;
2. Уставный фонд (капитал): сущность, источники формирования

Вариант 2.

1. Функции собственного капитала банка;
2. Резервный фонд банка: сущность, назначение, источники формирования.

Задание 1.

На 01 января 2020 года пассивы банка включают следующие статьи (млн. руб.):

-кредиты Банка России	9000;
-средства кредитных организаций	6000;
-средства клиентов	46000;
-вклады физических лиц	7000;
-средства акционеров	7000;
-выпущенные долговые обязательства	6500;
-эмиссионный доход	180;
-резервный фонд	450;
-нераспределенная прибыль прошлых лет	900;
-неиспользованная прибыль прошлого года	800.

Определить размер источников собственного капитала банка их долю в пассивах. Рассчитать структуру источников собственного капитала банка.

#### **Практическая работа №2.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Классификация банковских операций»**

Цель: Закрепить теоретические знания по данной тематике. Распределить операции на активные и пассивные.

Задание:

1. Из предложенного списка выписать активные и пассивные операции.
2. Ответить на контрольные вопросы.

Ход работы:

1. Из предложенного списка, данного в задании 1, выделить активные и пассивные операции (перечислить № операции);
2. Ответить на контрольные вопросы.

**Контрольные вопросы:**

**Вариант 1.**

1. Дать определение активных операций КО.

**Вариант 2.**

1. Дать определение пассивных операций КО.

Задание 1.

1. Предоставление кредитов физическим лицам;
2. Привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (депозиты);
3. Предоставление кредитов юридическим лицам;
4. Инвестирование;
5. Межбанковский депозит (для банка вкладчика);
6. Межбанковский депозит (для банка заемщика);
7. Межбанковский кредит (для банка кредитора);
8. Межбанковский кредит (для банка заемщика);
9. Кредиты Банка России;
10. Эмиссионные операции;
11. Операции по торговле иностранной валютой;
12. Лизинговые операции.

**Практическая работа № 3.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей»**

*Цель работы:* Изучить организационные основы продаж банковских товаров и услуг

### ***Теоретическая справка***

Исследование рынка и собственных возможностей банка позволяет определить конкурентные преимущества банка - те материальные и нематериальные активы банка, а также сферы деятельности, которые стратегически важны для банка и которые позволяют ему обойти конкурентов.

Обладание конкурентными преимуществами позволяет занять прочную позицию на рынке.

На практике конкурентные преимущества банка могут иметь разнообразные формы:

- имидж банка;
- высокое качество оказываемых услуг;
- величина уставного капитала и активов;
- наличие валютной или генеральной лицензии;
- устойчивая клиентура;
- корреспондентская сеть;
- система расчетов и спектр оказываемых услуг;
- наличие филиальной сети и перспективы ее расширения;
- действенная реклама;

• квалификация работников, грамотный менеджмент, накопленный опыт работы и т.д.

Основные направления достижения конкурентных преимуществ – это дифференциация осуществляемой деятельности, расширение спектра предоставляемых банковских услуг и снижение величины затрат, хотя могут быть и другие направления реализации конкурентных преимуществ, например, "пионерная стратегия" – ранний выход на рынок с новой услугой.

В современной экономической ситуации не всякому банку под силу обслуживать все категории клиентов, зачастую это и малоэффективно.

Многие банки осознают, что надо выделить свой сегмент рынка, свой круг клиентов и

развивать услуги, ориентируясь на этих клиентов, т.е. реализовывать стратегию дифференциации.

Дифференциация предполагает приспособление услуг к нуждам определенных групп потребителей и клиентов банка, создание у клиента ощущения уникальности оказываемой ему услуги. В итоге однотипные услуги, даже в случае их полной идентичности по качеству и цене, не воспринимаются потребителями

как заменители, а рассматриваются как уникальные. Происходит формирование устойчивых потребительских предпочтений, устойчивых связей "банк - клиент", а это

затрудняет выход на рынок новых, неизвестных финансово-кредитных организаций.

Источником уникальности оказываемой услуги может быть:

- репутация и признанное имя банка (имидж);
- качество услуг и удобство обслуживания (удобное время работы, обслуживание по выходным дням, приятная обстановка);
- ориентация на запросы и пожелания клиента;
- квалификация и опыт работников;
- новые виды операций и услуг;
- месторасположение банка;
- доступность услуг для клиентов - филиальная сеть.

За рубежом широко применяется дифференциация качества однотипных услуг, в основе которой лежат разные факторы: цены (обычные и эксклюзивные); целевые сегменты (массовые и индивидуальные услуги); каналы сбыта (услуги, предоставляемые банковскими автоматами, отделениями банка, консультационным центром).

Для банков важна также защита своих конкурентных преимуществ - это прежде всего обеспечение режима контроля входной и выходной информации и секретности информации о внутренней деятельности.

Для выявления и анализа конкурентных преимуществ полезно систематизировать

информацию в виде таблицы, в которой такие факторы как: величина капитала, менеджмент, банковские технологии, качество информации, финансовые инновации, корреспондентская сеть, культура обслуживания, рекламная кампания, репутация банка, качество услуги - сравниваются с аналогичными показателями других банков. Такой анализ необходим для позиционирования - определения позиций банка на рынке. Позиция банка на рынке - положение, которое

банк занимает на целевых рынках и которое определяется результатами его деятельности, конкурентными преимуществами и недостатками по сравнению с другими финансово - кредитными учреждениями.

#### **ХОД РАБОТЫ:**

**Задание 1** Проанализируйте (на конкретном примере) этапы создания банковской услуги:

Поиск идеи создания новой услуги или модернизации существующей, а так

же прогнозирование спроса на неё;

Создание банковской услуги;

Внедрение банковской услуги и расширение набора сопутствующих банковских услуг, создание различных модификаций услуги в зависимости от специфики конкретного потребителя для различных рыночных сегментов.

**Задание 2** Верны / Неверны следующие выражения:

- 1) Е.Ф. Жуковым банковские операции были разделены на активные и неактивные.
- 2) Банковская услуга – результат банковской операции, то есть итог или бесполезный эффект банковской операции.
- 3) Частные лица могут проводить через банки практически все виды платежей: вносить плату за жилищно-коммунальные услуги, оплачивать услуги связи, налоговые сборы, отправлять и получать денежные переводы.
- 4) Банки обеспечивают максимальные сроки прохождения платежей.
- 5) Одними из старейших, традиционных банковских услуг являются депозитные операции.
- 6) Специфика деятельности кредитной организации главным образом связана с материальными услугами.
- 7) К финансовым услугам причислены лизинг, факторинг, форфейтинг, трастовые операции.
- 8) Под банковской услугой понимается профессиональный интеллектуальный продукт, который состоит из комплекса банковских операций, приводящий к оптимальному исполнению требований клиента и созданный с целью реализации его на рынке и извлечения прибыли.
- 9) Банковские операции: пассивные, активные и активно – пассивные.
- 10) Среди электронных банковских услуг выделяют следующие: пластиковые карты; системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО); банковское обслуживание электронной коммерции.

**Задание 3** Охарактеризуйте структуру банковского продукта (услуги) с позиции следующих составляющих:

- } Восприятие;
- } Коммуникативная связь (общение);
- } Исполнение требования;
- } Отдача.

**Задание 4** Используя теоретическую справку, источники из сети Интернет, проведите сравнительный анализ конкурентных преимуществ деятельности Сбербанка РФ и ВТБ, и запишите соответствующие выводы к таблице.

Таблица 1- Сравнительный анализ конкурентных преимуществ деятельности Сбербанка РФ и ВТБ

		Сбербанк России	Банк ВТБ
2.	Величина капитала		
3.	Менеджмент		
4.	Банковские		
5.	технологии		
6.	Качество		

7.	информации		
8.	Финансовые		
9.	инновации		
10.	Корреспондентская		

Выводы \_\_\_\_\_

#### **Практическая работа № 4.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Консультирование клиентов по тарифам банка»**

**Цель:** приобретение навыков:

- ориентирования в тарифах банка и определять тип ценовой политики банка,
- определения особенностей ценообразования исследуемого банка;
- консультирования клиента по предлагаемым банком тарифам.

Оснащение: конспект лекций, кейс-задание, аналитическая таблица «Ценовая политика банка».

**Содержание задания:** Кейс 3. «Проблемы ценообразования в банках».

Внимательно прочитайте текст предложенного кейса и дайте ответы на представленные ниже вопросы.

Опросы руководителей маркетинговых служб различных предприятий в России и за рубежом показывают, что ценообразование рассматривается в качестве ключевого фактора сбыта и конкурентоспособности. В банковской деятельности значение ценообразования особенно велико в связи с тем, что материальной основой любого банковского продукта являются деньги. По этой причине дифференциация банковских продуктов трудновыполнима

Выделяют два основных способа установления цен на банковские продукты

- в виде процента, который устанавливается для депозитно-кредитных продуктов;
- в виде комиссии, которая взимается по прочим.

Взимание процента происходит от суммы задолженности на периодической основе. Величина комиссии может быть установлена по отношению к единице банковского продукта, которая может быть измерена в рублях, количестве сделок (операций) и прочее. Комиссии обычно взимаются в разовом порядке, но могут быть и периодическими. Отдельные банковские продукты могут предполагать смешанное ценообразование (например, пластиковые карты).

В зависимости от обстоятельств банки используют следующие методы ценообразования, которые могут быть разделены на три основные группы, в зависимости от того, какие факторы в большей степени при установлении цены принимает во внимание банк:

- 1) затратные методы (при ориентации на собственные издержки);
- 2) рыночные методы (при ориентации на конъюнктуру рынка);
- 3) параметрические методы (при первостепенном учете нормативов затрат на технико-экономический параметр продукции). Затратные методы ценообразования предполагают расчет цены продажи банковского продукта путем прибавления к издержкам на его генерацию (процентным, предельным, переменным или полным) некой определенной величины, называемой маржей. Наиболее часто расчеты проводятся на основе процентных издержек, что связано со сложностью определения для банка предельных, переменных и полных издержек. В качестве базиса для расчета процентных издержек банком может приниматься либо вся ресурсная база, либо ее часть. Важным моментом при этом является необходимость учета обязательных резервов, депонируемых коммерческими банками в ЦБ РФ.

Рыночные методы состоят в том, что цена устанавливается исходя из цен на аналогичные

продукты конкурентов или исходя из субъективной оценки клиентами банка ценности его продуктов, определяемой на основе специальных анкет.

Параметрические методы предполагают установление цен исходя из стоимости базового продукта и дополнительной надбавки за улучшенные характеристики (параметры) конкретного продукта.

Примером параметрических методов в банке может служить кредитная линия, по которой в цене кроме процентов учитывается еще плата за неиспользованный лимит.

На практике банки используют всю совокупность методов ценообразования. С усилением конкуренции приоритет в ценообразовании смещается с первой группы методов на вторую. Это сдвиг тем более заметен, чем меньше банк и чем меньше его финансовая интеграция с клиентом.

Перечислим *проблемы ценообразования* в коммерческих банках:

- непрозрачные для потребителя схемы ценообразования на банковские продукты (наряду с процентом взимаются различные скрытые комиссии), например, эффективная ставка по потребительскому кредиту в некоторых банках превышает номинальную на 10 - 20% годовых;
- высокий размер процентной маржи банка (она даже без учета комиссий превышает ставки по вкладам и депозитам),
- высокий разброс процентных ставок и комиссий между банками (по депозитам и вкладам он достигает 3-4%, по кредитам юридическим лицам 10-12 %, по потребительским кредитам свыше 30%).

### **Задание:**

1. Дайте определение цены на банковский продукт.
2. Из чего состоит структура цены на банковский продукт?
3. Перечислите свойства цены банковского продукта.
4. В чем заключается ценовая политика банка?
5. Дайте определение цепочке ценностей.
6. Составьте таблицу в произвольной форме общего и различий двух способов установления цен на банковские продукты.
7. Дайте сравнительную характеристику методам ценообразования в банке.
8. Определите основные пути решения проблем ценообразования в коммерческом банке.

**Критерии оценивания:** «Отлично» - кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса. «Хорошо» - кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.

«Удовлетворительно» - кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии. «Неудовлетворительно» - кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

**Практическое задание:** «Определение ценовой политики банка». Заполните пустующие графы таблицы и ответьте на представленные ниже вопросы.

Тип банка	Цель банка	Ценовая политика
Банк-«однодневка»	Концентрация наибольшего количества	

	денежных ресурсов, их вывоз за границу с последующим банкротством банка	
	Позиционирование на рынке как лидера в создании новых банковских технологий и инновационных банковских продуктов.	Проведение ценовой политики «снятия сливок», оправдывая ее инновационностью
Банк-«лидер качества»		Формирование различных цен на различные по качеству услуги
Банк-«агрессор»		Проведение политики ценового проникновения
Системнозначимый банк	Позиционирование на рынке а качестве наиболее надежного банка, открытого для любого клиента	

Ответьте на следующие вопросы:

1. К какому типу относится исследуемый Вами банк
2. Проведите сравнительный анализ тарифов исследуемого банка и банка - конкурента, по следующим продуктам: - платежи ЖКХ; - открытие и ведение расчетных счетов юридических лиц;- зарплатный карточный проект; - инкассация; - услуги по аренде сейфовых ячеек. Сделайте выводы. Какие изменения в ценовой политике, на Ваш взгляд, целесообразны в обоих банках?

### **Практическая работа №5.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Расчет процентов, уплачиваемых по депозитам»**

**Цель:** Закрепить теоретические знания по данной тематике. Уметь рассчитывать доход по банковским депозитам (вкладам), сумму, получаемую вкладчиком по окончании срока хранения депозита.

Задание:

1. Решить предложенные задачи.
- 2. Ответить на контрольные вопросы.**

**Ход работы:**

1. Кратко записать условие задач.
2. Выполнить решения задач, результаты записать в форме ответа.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Может ли вклад быть открыт на двух и более лиц?
2. Кто может выступать в качестве вкладчика банка?
3. По каким вкладам предусмотрено составление доверенности?

### **Вариант №1.**

Задача 1.

На депозит размещены средства в сумме 1200 000 руб. на срок 6 месяцев. Процентная ставка по депозиту составляет 8,75% годовых. Начисление процентов осуществляется ежемесячно с капитализацией процентов. Определить сумму дохода, полученную вкладчиком по окончании срока хранения денежных средств и остаток на счете.

Задача 2

В банке 12.03.21 открыт счет на сумму 75000 руб., процентная ставка по вкладу составляет 3% годовых. Начисление процентов осуществляется ежеквартально с капитализацией процентов.

15.04.21 принят дополнительный взнос в сумме 12500 руб. Определить сумму дохода, полученную вкладчиком и остаток на счете на 01.07.21 г.

### **Вариант №2.**

Задача 1.

На депозит размещены средства в сумме 980 000 руб. на срок 3 месяца. Процентная ставка по депозиту составляет 8,15% годовых. Начисление процентов осуществляется ежемесячно с капитализацией процентов. Определить сумму дохода, полученную вкладчиком по окончании срока хранения денежных средств и остаток на счете.

Задача 2.

В банке 14.05.21 открыт счет на сумму 58000 руб., процентная ставка по вкладу составляет 2,8% годовых. Начисление процентов осуществляется ежеквартально с капитализацией процентов. 27.08.21 принят дополнительный взнос в сумме 18300 руб. Определить сумму дохода, полученную вкладчиком и остаток на счете на 01.10.21 г.

### **Практическая работа №6.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Порядок оформления доверенности по вкладам»**

**Цель:** Закрепить теоретические знания по данной тематике. Уметь оформить доверенность по вкладу.

**Задание:**

1. Оформить доверенность по вкладу.
2. Ответить на контрольные вопросы.

**Контрольные вопросы:**

1. Может ли доверенность оформляться на двух и более лиц?
2. Кем удостоверяется доверенность?

### **Практическая работа №7.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка».

**Тема: «Порядок оформления завещательного распоряжения по вкладам»**

**Цель:** Закрепить теоретические знания по данной тематике. Уметь оформить завещательное распоряжение в структурном подразделении банка **Задание:**

1. Оформление завещательного распоряжения в структурном подразделении банка.
2. Ответить на контрольные вопросы.

**Контрольные вопросы:**

1. Может ли завещание оформляться на двух и более лиц?
2. Кем удостоверяется завещательное распоряжение?

### Практическая работа №8.

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Оформление договора вклада»**

Цель: Закрепить теоретические знания по данной тематике. Уметь оформить договор по вкладу физического лица.

Задание:

- 1.Оформить договор банковского вклада (депозита)
- 2.Ответить на контрольные вопросы.

Ход работы:

- 1.Оформить договор банковского вклада (депозита)
- 2.Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

- 1.Может ли изменяться ставка по депозиту в период действия депозитного договора?
- 2.Какие факторы оказывают влияние на формирование рыночной депозитной ставки?

### Практическая работа №9.

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Отражение операций в лицевом счете**

Цель: Закрепить теоретические знания по данной тематике. Уметь проводить приходно - расходные операции по счетам физических лиц, определять доход вкладчика.

Задание:

1. Провести открытие счёта физическому лицу.
2. Провести приходно-расходные операции по счёту.
3. Определить остаток счёта и доход вкладчика за период действия вклада.
4. Отразить операции в лицевом счете

Исходные данные в таблице студент выписывает согласно порядкового номера в журнале.

Задача: По вкладу «Универсальный Сбербанка России» совершены приходно- расходные операции:

п1- открыт счёт на сумму S1

п2- приём дополнительного взноса на сумму S2

п3 – выдача части вклада S3

п4 – закрытие счёта

i — процентная ставка (годовая)

Начисление процентов производится ежеквартально по формуле «простых» процентов.

№	S1 (руб)	п 1 дата операции	S2 (руб)	п2 дата операции	S3 (руб)	п3 дата операции	п4 дата операции	i (% годов.)
1	7000	15.01.21	5000	10.07.21	3000	21.06.21	На 01.07.21	2
2	11000	12.02.21	4000	11.05.21	5000	15.07.21	На 01.10.21	3

3	9000	01.03.21	7000	15.05.21	4000	29.08.21	На 01.10.21	2
4	15000	07.01.21	3000	03.06.21	8000	01.08.21	на 01.10.21	4
5	4000	10.02.21	16000	11.04.21	7000	03.06.21	На 01.07.21	3
6	19000	02.03.21	2000	03.04.21	9000	01.06.21	На 01.10.21	2
7	5000	10.01.21	14000	21.05.21	6000	12.07.21	На 01.10.21	4
8	12000	17.02.21	8000	04.05.21	10000	11.08.21	На 01.07.21	2
9	8000	04.03.21	9000	05.04.21	3000	29.05.21	На 01.07.21	3
10	3000	15.01.21	12000	28.04.21	4000	02.06.21	На 01.07.21	4
11	6000	19.02.21	13000	30.04.21	12000	07.06.21	На 01.10.21	2
12	10000	21.01.21	6000	07.05.21	11000	19.07.21	На 01.07.21	3
13	13000	03.02.21	5000	21.04.21	8000	05.06.21	На 01.07.21	4
14	17000	05.03.21	2000	08.04.21	5000	15.06.21	На 01.07.21	2
15	14000	29.01.21	4000	15.04.21	7000	09.06.21	На 01.07.21	3
16	18000	05.02.11	1000	19.05.11	9000	21.08.11	на 01.10.11	4
17	16000	04.01.11	5000	05.06.11	8000	03.08.11	На 01.10.11	2
18	20000	01.02.11	3000	29.05.11	6000	10.07.11	На 01.10.11	3
19	7000	07.03.11	15000	18.04.11	12000	10.06.11	На 01.07.11	4
20	9000	08.01.11	10000	28.05.11	4000	13.08.11	На 01.10.11	2
21	15000	06.02.11	3000	10.05.11	5000	23.07.11	На 01.10.11	3
22	14000	10.03.11	6000	10.04.11	12000	10.06.11	На 01.07.11	4
23	8000	12.01.11	12000	04.06.11	9000	03.09.11	На 01.10.11	2
24	16000	08.02.11	3000	23.04.11	5000	29.05.11	На 01.07.11	3
25	11000	12.03.11	8000	07.06.11	7000	30.07.11	На 01.10.11	4

### Практическая работа №10.

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Закрытие счета, определение остатка средств на счете»**

Цель: Закрепить теоретические знания по данной теме. Уметь проводить закрытие счета и определение остатка на счете

Оснащение: Бланк лицевого счета, данные операции.

Задание:

1. Провести закрытие счета используя задание из таблицы пр.9.

Ход работы:

1. Провести закрытие счета
2. Определить остаток на счете при закрытии
3. Отообразить операцию в лицевом счете

**Практическая работа №11.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Расчет процентов и сумму погашения по депозитным и сберегательным сертификатам»**

Цель: Закрепить теоретические знания по данной тематике. Уметь рассчитывать доход по банковским сертификатам, сумму, получаемую инвестором при погашении, определять доходность сертификата.

Задание:

1. Решить предложенные задачи.
2. Ответить на контрольные вопросы.

Ход работы:

1. Кратко записать условие задач.
2. Выполнить решения задач, результаты записать в форме ответа.
3. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Могут ли на рынке сертификаты продаваться по цене выше номинальной стоимости?
2. Кто может выступать в качестве владельца депозитного сертификата?
3. Депозитный сертификат - ценная бумага, удостоверяющая .....

**Вариант №1.**

Задача 1.

Предприятие приобрело депозитный сертификат сроком обращения один год и номинальной стоимостью 200 000 руб. за 180 000 руб. В сертификате указано, что на его сумму будут начисляться проценты в размере 9,25 % годовых. Определить доходность сертификата, если известно, что срок погашения наступит через 320 дней.

Задача 2.

Инвестору предложили приобрести сберегательный сертификат, выпущенный на год, номинальной стоимостью 300 000 руб. и процентной ставкой 9,5% годовых за 305 000 рублей. Срок погашения сертификата наступит через 315 дней. Определите, стоит ли инвестору приобретать сертификат, если известно, что средняя доходность по безрисковым вложениям составляет 9 % годовых.

**Вариант №2.**

Задача 1.

Инвестор приобрел сберегательный сертификат со сроком обращения 275 дней. В сертификате указано, что сумма вклада составляет 150 000 руб. а проценты начисляются по ставке 10,2 % годовых. Определите сумму дохода инвестора и годовую доходность, если инвестор будет держать сертификат до момента погашения.

Задача 2.

Инвестор приобрел сберегательный сертификат сроком обращения 420 дней и процентной ставкой 8,8 % годовых. Инвестор через 380 дней досрочно предъявил сертификат к оплате в банк, при этом в тот момент в банке действовала процентная ставка по вкладу до востребования 2 % годовых.

Определите сумму вклада инвестора, если известно, что сумма, которую он получил при погашении составляет 663 534 руб.

### **Вариант №3.**

Задача 1.

Инвестор приобрел депозитный сертификат сроком обращения два года по номинальной стоимости 240 000 руб. В сертификате указано, что на его сумму будут начисляться проценты в размере 8,65 % годовых. Определить доходность сертификата, если известно, что срок погашения наступит через 270 дней.

Задача 2.

Инвестор приобрел сберегательный сертификат сроком обращения 310 дней и процентной ставкой 7,85 % годовых. Инвестор через 180 дней досрочно предъявил сертификат к оплате в банк, при этом в тот момент в банке действовала процентная ставка по вкладу до востребования 3 % годовых. Определите сумму вклада инвестора, если известно, что сумма, которую он получил при погашении составляет 487 101руб.

### **Практическая работа №12.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Расчет платежеспособности заемщика. Определение размера кредита»**

Цель работы: Закрепить теоретические знания по данной теме, уметь оценить платежеспособность заемщика, рассчитать максимальный размер кредита.

Задание:

1. Оценка платежеспособности заемщика (на основании заданных данных).
2. Расчет максимального размера выдаваемого кредита.
3. Ответить на контрольные вопросы:
  - Определение кредита.
  - Принципы кредитования и их краткая характеристика.
  - Обеспечение кредита.

<b>№ по журн алу</b>	<b>Заработная плата (руб.)</b>	<b>Период кредитования мес.</b>	<b>Процентная ставка <math>i</math> (% год.)</b>
1	32 000	6	19,25
2	47 000	18	18,15
3	48 000	24	17,95
4	54 000	9	18,08
5	64 000	18	16,78
6	57 000	12	17,98
7	33 000	18	16,67
8	36 500	12	17,86
9	43 000	9	17,89
10	75 000	12	16,65
11	40 800	9	17,65
12	53 400	24	18,54
13	45 000	6	18,03
14	35 200	9	17,86
15	42 800	18	16,87
16	34 300	12	17,45
17	45 300	9	19,08

18	36 000	24	17,54
19	32 000	9	18,04
20	33 500	12	17,95
21	42 800	9	16,95
22	34 000	18	17,35
23	35 000	6	18,34
24	48 000	12	16,96
25	58 600	9	17,76

### **Практическая работа №13.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

#### **Тема «Расчет стоимости потребительского кредита»**

Цель работы:

Закрепить теоретические знания по данной теме, уметь составить график погашения задолженности.

Задание: Используя расчеты из пр.12 провести:

1. Расчет погашения основного долга
2. Определение платы за кредит
3. Составление графика погашения задолженности.

### **Практическая работа №14.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

#### **Тема: «Расчет платежеспособности заемщика и созаемщика, размера кредита»**

Цель работы: Закрепить теоретические знания по данной теме, уметь оценить платежеспособность заемщика и созаемщика, рассчитать максимальный размер кредита.

Задание:

Определить платежеспособность заемщика и созаемщика, размер выдаваемого кредита.

Ипотечный кредит выдан на срок 6 лет.

Средний доход заемщика (после налогообложения), указанный в ф. 2 НДФЛ составил 54 906 р.

Средний доход созаемщика (после налогообложения), указанный в ф. 2 НДФЛ составил 42 600 р.

Процентная ставка по кредиту установлена в размере 8,95% годовых.

Ход работы:

1. Оценка платежеспособности заемщика и созаемщика (на основании заданных данных).
2. Расчет максимального размера выдаваемого кредита.
3. Ответить на контрольные вопросы:

Контрольные вопросы:

1. Что может служить залогом по ипотечному кредитованию?
2. Что входит в страховой пакет по ипотечному кредитованию?

### **Практическая работа №15.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

#### **Тема: «Заполнение заявления о переводе денежных средств»**

Цель: Закрепить теоретические знания по данной тематике. Умение оформлять заявления о переводе.

Задание:

1. Оформление заявления о переводе (Ф.№ 143)

2. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Кто может оформить заявление о переводе средств?

2. Каким образом взимается плата при оформлении заявления о переводе?

### **Практическая работа №16.**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Расчет процентов по корпоративному кредиту»**

Цель: Закрепить теоретические знания по данной теме. Определить стоимость кредита, составить график погашения кредитной задолженности.

Задания:

1. Решить задачи.

2. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Виды кредитов, предоставляемых юридическим лицам.

2. Факторы, влияющие на процентную ставку по кредиту

### **Вариант 1.**

Задача 1.1.

Коммерческий банк 12.02.21 предоставил кредит ООО «Мечта» сроком на 6 месяцев.

Ставка по кредиту составила 14,35 % годовых. Сумма кредита составила 2 600 тыс. руб.

Уплата процентов осуществляется ежемесячно.

Начисление процентов осуществляется с использованием дифференцированного способа.

Определить стоимость кредита, составить график погашения кредитной задолженности.

### **Вариант 2.**

Коммерческий банк 19.01.21 предоставил кредит ООО «Мечта» сроком на 5 месяцев.

Ставка по кредиту составила 13,95 % годовых. Сумма кредита составила 3 400 тыс. руб.

Уплата процентов осуществляется ежемесячно.

Начисление процентов осуществляется с использованием дифференцированного способа.

Определить стоимость кредита, составить график погашения кредитной задолженности.

### **Практическая работа №17**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Документальное оформление договора банковского счета»**

Цель: Закрепить теоретические знания по данной теме. Оформить договор банковского счета.

Оснащение: Бланки документов, реквизиты клиентов.

Задание:

1. Оформить договор банковского счета.

2. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Может ли одно физическое лицо наделено правом первой и второй подписи.

2. Перечень документов для открытия счета ИП.

**Реквизиты клиента:**

ООО "Эдельвейс"

ИНН 5026115252

КПП 502601001

Руководитель: Демидов Николай Васильевич

Главный бухгалтер: Антонова Светлана Алексеевна.

Реквизиты банка:

ПАО "Русь-Банк" г. Москва

к/с 30101810800000000174

БИК 044579174

Руководитель: Новиков Владимир Петрович

Главный бухгалтер: Савельева Анна Николаевна

**Практическая работа №18**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Оформление расчетных документов»**

Цель: Закрепить теоретические знания по данной теме. Уметь заполнять расчетные документы.

Оснащение: Бланки расчетных документов, реквизиты участников расчетов.

Задание:

1. Заполнить расчетный документ, используя реквизиты участников расчетов.

**Вариант 1.**

**Задача:** ООО " ВЭЛЛКОМ - Л" предоставила интернет-услуги ООО "Эдельвейс" на сумму 686 440-68 рублей (в т.ч. НДС) согласно договору № 26 от 01.03.2021 года ( НДС-20% ).

Оплата предусмотрена платежным поручением.

Заполнить расчетный бланк платежного поручения, используя расчетные реквизиты сторон.

**Вариант 2.**

**Задача:** НИЦ ЦИАМ-филиал ФГУП "ЦИАМ им. П.И.Баранова" поставил ФГУП НИИП артезианскую воду в кол-ве 5800-00 м3, тариф арт. 20-40р., стоимостью 136 368- 81 руб. (в т.ч. НДС) согласно договору №77 от 07.02.2021 года п.4.1. (НДС-20%).

Оплата предусмотрена платежным поручением.

Заполнить расчетный бланк платежного поручения, используя расчетные реквизиты сторон.

**Реквизиты участников расчетов.**

1. ООО "Эдельвейс"

ИНН 5026115252

р/сч. 40702810333000000012

в ПАО " Русь-Банк" г. Москва

к/с 30101810800000000174

БИК 044579174

КПП 502601001

2. НИЦ ЦИАМ-филиал ФГУП "ЦИАМ им. П.И.Баранова"

ИНН 7722016820

р/сч. 40502810400220001871

в филиал НБ ТРАСТ (ПАО) в г. Москва

к/с 30101810700000000748

КПП 502602001

БИК044579748

**3. ФГУП НИИП**

ИНН 5026000460

р/сч. 40502810133000000001

в ПАО "Русь-Банк" г. Москва

к/с 30101810800000000174

БИК 044579174

КПП 502606001

**4. ООО "ВЭЛКОМ - Л"**

ИНН 5026115654

р/сч. 40702810933000000001

в ПАО "Русь-Банк" г. Москва

к/с 30101810800000000174

БИК 044579174

КПП 502607001

**Практическая работа №19**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема «Документальное оформление приема денежной наличности от организаций»**

Цель: Закрепить теоретические знания по данной теме. Уметь заполнять кассовые документы.

Оснащение: Бланки расчетных документов, реквизиты участников расчетов.

Задание:

1. Заполнить кассовый документ, используя реквизиты участников расчетов.

Ход работы:

1. Заполнить кассовый документ согласно заданию.

2. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

Вариант I.

1. Из каких частей состоит объявление на взнос наличными?

2. На какой части объявления на взнос наличными проставляется печать (штамп) банка?

Вариант II.

1. При приеме денежной наличности ордер направляется...?

2. Кем заполняется объявление на взнос наличными?

Вариант 1.

В операционной кассе ЗАО «Олимп». храниться выручка от реализации товаров в сумме 31 760 руб., лимит кассы составляет 6000 руб.

Провести сдачу сверхлимитной денежной наличности в банк (сдача сверхлимитной наличности в банк установлено ежедневно).

Вариант 2.

В операционной кассе ООО «Русский стиль» храниться выручка от реализации товаров в сумме 43 980 руб., лимит кассы составляет 8000 руб.

Провести сдачу сверхлимитной денежной наличности в банк (сдача сверхлимитной наличности в банк установлено ежедневно).

*Сведения о банке*

Публичное акционерное общество «Тверь» (ПАО «Тверь»)

-БИК 045402210 в ГРКЦ по Тверской области

-Корреспондентский счет 30101810100000000210

-ИНН 7752875387, КПП 5443100001, ОКАТО 5440136000

Ген. Директор ПАО «Тверь» Титов Виталий Юрьевич, главный бухгалтер Антонова Маргарита Викторовна.

В банке в отделе кассовых операций работают:

- заведующий кассой- Козлова Ольга Ивановна;
- кассир приходной кассы- Комарова Тамара Николаевна;
- кассир расходной кассы- Никитина Елена Владимировна;

#### *Сведения о клиентах банка*

Закрытое акционерное общество «Олимп» (ЗАО «Олимп»)

-расчетный счет 40702810200000000345

-ИНН: 7752875362; КПП: 5443100001; ОКАТО: 5440136000

-генеральный директор Иванов Олег Николаевич

-главный бухгалтер Новикова Лариса Петровна

-Старший кассир Захарова Светлана Михайловна

Общество с ограниченной ответственностью «Русский стиль» (ООО «Русский стиль»)

-расчетный счет 40702810100000000578

-ИНН: 7752875327; КПП: 5443100001; ОКАТО: 5440136000

-генеральный директор Козлов Алексей Петрович-главный бухгалтер Прокофьева Инна Валерьевна

-Старший кассир Самохина Надежда Анатольевна

#### *Содержание профессиональной ситуации:*

ПАО «Тверь» заключило договор банковского счета с ЗАО «Олимп» и ООО «Русский стиль».

#### **Практическая работа №20**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема «Документальное оформление выдачи денежной наличности организациям»**

Цель: Закрепить теоретические знания по данной теме. Уметь заполнять кассовые документы.

Оснащение: Бланки расчетных документов, реквизиты участников расчетов.

Задание:

1. Заполнить кассовый документ, используя реквизиты участников расчетов.

Ход работы:

1. Заполнить кассовый документ согласно заданию.

2. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

Вариант I.

1. Основные реквизиты денежного чека;

2. Кем заполняется денежный чек?

Вариант II.

1. Участники чекового обращения.

2. Кем должен быть подписан чек?

#### Вариант 1.

ООО «Русский стиль» получает денежные средства со своего расчетного счета в банке в сумме 102500 руб. (заработная плата за месяц, предшествующий дате совершения операции).

#### Вариант 2.

ЗАО «Олимп» получает денежные средства со своего расчетного счета в банке в сумме 65700 руб. (социальные выплаты за за месяц, предшествующий дате совершения операции).

#### *Сведения о банке*

Публичное акционерное общество «Тверь» (ПАО «Тверь»)

-БИК 045402210 в ГРКЦ по Тверской области

-Корреспондентский счет 30101810100000000210

-ИНН 7752875387, КПП 5443100001, ОКАТО 5440136000

Ген. Директор ПАО «Тверь» Титов Виталий Юрьевич, главный бухгалтер Антонова Маргарита Викторовна.

В банке в отделе кассовых операций работают:

- заведующий кассой- Козлова Ольга Ивановна;
- кассир приходной кассы- Комарова Тамара Николаевна;
- кассир расходной кассы- Никитина Елена Владимировна;

#### *Сведения о клиентах банка*

Закрытое акционерное общество «Олимп» (ЗАО «Олимп»)

-расчетный счет 40702810200000000345

-ИНН: 7752875362; КПП: 5443100001; ОКАТО: 5440136000

-генеральный директор Иванов Олег Николаевич

-главный бухгалтер Новикова Лариса Петровна

-Старший кассир Захарова Светлана Михайловна

Общество с ограниченной ответственностью «Русский стиль» (ООО «Русский стиль»)

-расчетный счет 40702810100000000578

-ИНН: 7752875327; КПП: 5443100001; ОКАТО: 5440136000

-генеральный директор Козлов Алексей Петрович-главный бухгалтер Прокофьева Инна Валерьевна

-Старший кассир Самохина Надежда Анатольевна

#### *Содержание профессиональной ситуации:*

ПАО «Тверь» заключило договор банковского счета с ЗАО «Олимп» и ООО «Русский стиль».

#### **Практическая работа №21**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

#### **Тема «Расчет дохода по инвестициям»**

**Цель:** Закрепить теоретические знания по данной теме. Уметь определять доход по инвестициям и выбирать наиболее выгодный вариант вложения денежных средств.

Оснащение: Калькулятор, рабочая тетрадь.

#### **Задание:**

1. Рассчитать какую стоимость получит инвестор при инвестировании денежных средств.
2. Определить текущую стоимость инвестиций.
3. Выбрать наиболее выгодный вариант вложения денежных средств.

#### **Ход работы:**

1. Записать краткое условие задач.
2. Выполнить их решение, результат записать в форме ответа.
3. Ответить на контрольные вопросы.

#### **Контрольные вопросы:**

##### *Вариант 1.*

1. Факторы, определяющие структуру инвестиций.
2. Цель прямых инвестиций.

##### *Вариант 2.*

1. Что может выступать в качестве объекта инвестиций?
2. Цель портфельных инвестиций.

#### **Задачи:**

##### *Вариант 1.*

- 1.1 Рассчитать какую сумму получит инвестор, если он инвестирует 17 000 тыс. руб. на 3 года по ставке 5,67% годовых.
- 1.2 Кредитная организация инвестирует денежные средства под 7,4% годовых, начисляемых каждый квартал. Определить текущую стоимость инвестиций, если через 2 года кредитная организация планирует, что её финансовый капитал составит 20 843 026 рублей.
- 1.3 Выбрать наиболее выгодный вариант вложения денежных средств. Дано: инвестор располагает капиталом в размере 60 000 тыс. руб. и желает разместить его на 3 года. ПИФ предлагает разместить средства под 125 годовых, начисление осуществляется ежегодно. КБ «УралСиб» предлагает купить депозитный сертификат, под 11% годовых с полугодовым начислением процента.

### **Вариант 2.**

- 2.1 Определить доход инвестора, если он инвестирует 5 400 тыс. руб. на 2 года по ставке 6,15% годовых.
- 2.2 Кредитная организация инвестирует денежные средства под 8,7% годовых при начислении каждые 6 месяцев. Определить текущую стоимость инвестиций, если через 3 года кредитная организация планирует, что её финансовый капитал составит 29 694 947 рублей.
- 2.3 Выбрать наиболее выгодный вариант вложения денежных средств. Дано: инвестор располагает капиталом в размере 45 000 тыс. руб. и желает разместить его на 2 года. КБ «Траст» предлагает депозит по ставке 11,5% годовых, начисление дохода раз в год. ПИФ привлекает средства под 10,4% годовых с ежеквартальным начислением процента.

### **Практическая работа №22**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

#### **Тема «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка»**

Цель: отработать навыки положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка, его имидже и бренде.

Оснащение: конспект лекций, кейс-задание, официальный сайт исследуемого банка. Содержание заданий:

Кейс 8. «Запоминающийся образ банка».

Внимательно прочтите кейс и ответьте на вопросы.

Анализ показывает, что 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 запоминающимися 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 исследуемый банк, для формирования запоминающегося образа и его успешного позиционирования в сознании клиента?

2. Эффективен ли этот путь, на ваш взгляд? Что бы могли предложить Вы?

Кейс 9. «Сила банковского бренда»

Внимательно прочтите кейс и ответьте на вопросы. HSBC, который в западных СМИ называют брендом-захватчиком, функционирует под слоганом The world's local bank - Местный банк для всего мира. Сообразно слогану, банк имеет дочерний и в России — HSBC Россия. Вот список некоторых регалий, которые HSBC получил за последние годы: лучший интернет-банк для физических лиц (The Banker), бренд с самой высокой стоимостью в сфере финансовых услуг (Brand Finance), 1-е место в рейтинге ТОП-1000 «Крупнейший мировой банк» (The Banker), лучший банк по управлению рисками (Global Markets Euromoney). Согласно своей философии, HSBC в каждой стране мира строит свою работу исходя из локальных ценностей. Акцент делается на том, что культурная традиция признается банком мощным механизмом воздействия на восприятие, поэтому проводятся специальные программы обучения сотрудников с целью повышения их культурной компетентности. На одном из рекламных плакатов банка HSBC изображен кузнечик и указано, что в США он вредитель, в Китае — домашний питомец, а в Таиланде — пища. Этот рекламный ход призван подчеркнуть что в основу укрепления отношений с клиентами банка положено знание культурных традиций клиентов и уважение к ним. Что же касается незыблительных ценностей, то у HSBC они не связаны именно с финансами, а — с человеческими ценностями, причем с восточным акцентом. Перечислим ценности банка. HSBC — Восприимчивый: «Мы будем превосходить и удовлетворять потребности наших клиентов во всем мире с помощью нашей способности объединить глобальный охват рынков и сегментов с местными знаниями и опытом». Прогрессивный: «Мы стремимся к постоянному совершенствованию качества, эффективности через работу в команде». Отзывчивый: «Мы будем действовать быстро, чтобы мы могли удовлетворить и превзойти постоянно меняющиеся ожидания наших клиентов». Почтительный: «Мы будем проявлять корпоративную ответственность в нашей деятельности, мы стремимся к благополучию и развитию наших местных общин». Честность: «Мы будем обращаться с клиентами, сотрудниками и поставщиками справедливо и объективно».

Вопросы:

1. Охарактеризуйте бренд банка, который вы исследовали в предыдущих работах.
2. Имеет ли Ваш банк дочерние банки и филиалы в дальнем или ближнем зарубежье? Менялись ли слоган, логотип или философия банка в зависимости от культурных или национальных традиций тех стран, где расположены филиалы?
3. На Ваш взгляд, стоит ли при расширении своего географического присутствия, вносить изменения в бренд?

## **Практическая работа №23**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств»**

**Цель:** сформировать навыки работы обучающихся с официальным сайтом Банка России, интернет-ресурсами, овладеть методами анализа деятельности банка по данным рейтинговых агентств.

**Оснащение:** интернет-ресурсы, практическое задание.

**Практическое задание.** Анализ деятельности банка по данным различных рейтинговых агентств.

**Содержание задания:**

1. Используя интернет ресурсы составьте на 01.01.2021 года ТОП-10 банков по следующим показателям:

- надежность;
- капитал;

- активы;
- депозиты;
- кредитный портфель.

Входит ли исследуемый Вами банк в данный ТОП-10? Оцените рейтинговые позиции исследуемого банка по данным рейтинговых агентств Moody's, Standard & Poor's (S&P), Эксперт Ра (RAEX), официальный рейтинг Центробанка определить динамику рейтинговых позиций исследуемого банка за 3 года. Результаты анализа представить в графическом виде.

### *Анализ деятельности АО Альфа-Банк по данным рейтинговых агентств*

*Рейтинг банков* – оценка объектов по степени соответствия разным параметрам. Он позволяет предоставить объективную информацию о деятельности учреждения. Составляется независимой и авторитетной организацией, в роли которой могут выступать и ЦБ РФ, и рейтинговые агентства. В международной практике используются разные методики составления банковских рейтингов.

Обычно оценку надежности банков, или банковский рейтинг проводят центральные банки или государственные органы надзора за работой банков. Например, в США рейтинг надежности всех американских банков ведет Федеральная резервная система, выполняющая функции центрального банка страны. В Германии эту работу выполняет министерство финансов, используя нерейтинговые методики. В нашей стране Банк России также проводит работу по оценке надежности и стабильности всех коммерческих банков. Особое внимание уделяется при этом выявлению банков ненадежных, имеющих недостатки в финансовой деятельности.

Рейтинговая оценка может быть произведена специальным рейтинговым агентством на основе соглашения с банком. Она призвана защитить интересы как банка, так и его клиентов. Банковский рейтинг свидетельствует о финансовом положении кредитного института, его положении среди других банков.

Рейтинг банков РФ, составленный Центральным банком, считается основополагающим. Этот орган обеспечивает единую государственную денежно-кредитную политику. Перечень, составленный этой структурой, может касаться не только банков, но и НПФ, страховых компаний. Он основывается на основании показателей финансовой отчетности и результата работы учреждений.

Во внимание принимаются показатели ликвидности и долгосрочной кредитоспособности, процентные ставки по кредитам.

При составлении рейтинга банков России по активам учитывается капитал, общая цена всего имущества, средства, поступившие от вкладчиков, ценные бумаги. Важна сумма всех вкладов и количество выданных кредитных средств.

Благодаря этим показателям можно определить финансовую устойчивость банковской структуры. Чем выше все показатели, тем меньше вероятности, что возникнет ситуация банкротства.

Таблица 1 - Топ-10 банков по надёжности на 2019 год

Место в рейтинге	Наименование банка
1	Сбербанк России
2	ВТБ
3	Газпромбанк
4	Национальный клиринговый центр
5	Россельхозбанк

6	Альфа-банк
7	Банк «ФК-Открытие»
8	Московский кредитный банк
9	Промсвязьбанк
10	ЮниКредитбанк

Вывод: Сбербанк является первым по надёжности банком в России с самой разветвлённой сетью филиалов и наибольшим количеством банкоматов среди прочих банков. В топ-3 так же входит Банк-ВТБ и Газпромбанк. Исследуемый мною банк – Альфа-Банк, находится на 6 месте, что говорит достаточно высоком уровне надёжности.

Далее приведём сравнительный анализ банков по величине активов

Таблица 2. Сравнительный анализ банков РФ по величине активов за период с 2016-2018 год

	Наименование банка	Величина активов на 01.01.2019 г., млрд. руб.	Величина активов на 01.01.2018 г., млрд. руб.	Величина активов на 01.01.2017 г., млрд. руб.
1	Сбербанк России	28 134	24 193	22 683
2	ВТБ	13 949	9 676	9 462
3	Газпромбанк	6 348	5 642	5 154
4	Национальный Клиринговый Центр	3 999	2 900	2 310
5	Россельхозбанк	3 467	3 193	2 802
6	Альфа-Банк	3 400	2 673	2 458
7	Московский Кредитный Банк	2 239	1 916	1 455
8	Национальный Банк «Траст»	1 688	625	372
9	Банк «ФК Открытие»	1 665	2 313	2 818
10	Промсвязьбанк	1 533	1 279	1 327

Также данные таблицы 2 представим в виде гистограммы

На основе приведенных данных в таблице 2, а также рисунке 1, можно сделать вывод, что все банки кроме одного увеличили объем активов, уменьшение величины активов произошло только у банка «ФК Открытие». Лидирующую позицию по-прежнему с большим отрывом занимает «Сбербанк», на втором месте уверенно держится «ВТБ», которому за 2018 год удалось увеличить величину активов почти на треть по сравнению с предыдущим годом. На последнем месте находится «Промсвязьбанк». «Альфа-Банк» за последний год благодаря значительному увеличению объёму активов, существенно сократил разрыв с ближайшим конкурентом.

Далее рассмотрим рейтинг банков по величине собственного капитала за период с 2016 по 2018 год.

Таблица 3 - Сравнительный анализ банков РФ по величине капитала за период с 2016-2018 год

	Наименование банка	Величина капитала на 01.01.2019	Величина капитала на 01.01.2018 г., млрд. руб.	Величина капитала на 01.01.2017 г., млрд. руб.
--	--------------------	---------------------------------	--	--

		г., млрд. руб.		
1	Сбербанк России	4 261	4 227	2 679
2	ВТБ	1 584	1510	1015
3	Газпромбанк	698	745	646
4	Россельхозбанк	484	457	412
5	Альфа-Банк	451	431	360
6	Московский Кредитный Банк	272	260	155
7	Банк «ФК Открытие»	231	258	214
8	ЮниКредит Банк	217	215	174
9	Райффайзенбанк	156	151	125
10	Промсвязьбанк	129	112	151

Анализируя таблицу 3, можно сделать вывод, в данном рейтинге лидирует «Сбербанк», сильно опередив остальные банки. Следом идет «ВТБ», сумевший в 2017 значительно увеличить величину капитала, по сравнению с предыдущим годом. Отрицательную динамику имеют «ФК Открытие» и «Газпромбанк», незначительно сократившие величину капитала. «Альфа-Банк» также немного увеличил капитал и стабильно держится на 5 месте. Далее проанализируем ведущие банки РФ по их кредитному портфелю.

Таблица 4 Сравнительный анализ банков РФ по величине кредитного портфеля за период с 2016 по 2018 год.

	Наименование банка	Величина кредитного портфеля на 01.01.2019 г, млрд. руб.	Величина кредитного портфеля на 01.01.2018 г., млрд. руб.	Величина кредитного портфеля на 01.01.2017 г., млрд. руб.
1	Сбербанк России	20143	17 466	16 222
2	ВТБ	10 250	6 541	6 415
3	Газпромбанк	4130	3 707	3 407
4	Национальной Клиринговый Центр	3 413	2 476	1 806
5	Россельхозбанк	2320	2286	2 144
6	Альфа-Банк	2 248	1679	1 491
7	Московский Кредитный Банк	1764	1573	1101
8	Национальный Банк «Траст»	315	192	143
9	Банк «ФК Открытие»	720	926	1867
10	Промсвязьбанк	864	600	778

Анализируя таблицу 4, становится понятно, что лидирующую позицию занимает «Сбербанк». Стоит отметить, что находящийся на второй строчке «ВТБ» увеличил объем кредитного портфеля более чем на треть. «Альфа-Банк» также постепенно наращивает величину кредитного портфеля. Уменьшение объема кредитного портфеля произошло только у банка «ФК Открытие».

В заключении проведем сравнительный анализ величины депозитного портфеля банков РФ

Таблица 5 - Сравнительный анализ банков РФ по величине депозитного портфеля за период с 2016 по 2018 год.

	Наименование банка	Величина депозитного портфеля на 01.01.2019 г., млрд. руб.	Величина депозитного портфеля на 01.01.2018 г., млрд. руб.	Величина депозитного портфеля на 01.01.2017 г., млрд. руб.
1	Сбербанк России	12830	11973	11 278
2	ВТБ	3 830	609	534
3	Альфа-Банк	1067	808	662
4	Россельхозбанк	1 020	842	600
5	Газпромбанк	949	805	644
6	Райффайзенбанк	455	383	349
7	Банк «ФК Открытие»	448	413	513
8	Совкомбанк	391	288	205
9	Московский Кредитный Банк	367	284	243
10	Промсвязьбанк	306	348	385

Делая вывод по таблице 5, становится очевидно, что «Сбербанк» лидирует с огромным отрывом, это говорит о том, что клиенты больше доверяют свои денежные средства именно этому банку. Большой прирост депозитного портфеля произошёл у банка «ВТБ» «Альфа-Банк» имеет небольшую, но стабильную динамику роста депозитного портфеля.

Подводя итоги проведенного анализа, можно сделать вывод, что АО «Альфа-Банк» проводит осторожную денежную политику, постепенно наращивая величину кредитного портфеля Он занимает одну из лидирующих позиций в банковском секторе и имеет тенденцию к росту всех анализируемых показателей.

#### Практическая работа №24

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

#### Тема «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»

Используя интернет-ресурсы составьте рейтинги банковских брендов, заполнив таблицу 1 дополнив их информацией за 2018-2020 годы.

Место в 2020 году	Место в 2019 году	Место в 2018 году	Название	Стоимость (\$ млрд), 2019 г	Стоимость (\$ млрд), 2020 г
27	17	13	Сбербанк	10,95	8.67
89	67	80	ВТБ	3,26	2,25
180	147	-	Газпромбанк	1,05	0.*7
285	316		Альфа-Банк	0,32	0,41
305	-	-	Банк «Русский стандарт»	-	0.35
307	274	241	Росбанк	0,4	0,34
376	-	-	Банк ФК «Открытие»	-	0,25
386	337	-	Россельхозба	0,28	0,24

			нк		
432	344	-	Промсвязьба нк	0,28	0,2
478	-	-	Восточный экспресс банк	-	0,16
-	343	358	Номос-банк	0,28	-
-	435	425	Транскредит банк	0,18	-

Таблица 2 - Крупнейшие российские банковские бренды\*

Ответьте на следующие вопросы:

- 1) Перечислите наиболее известные зарубежные банковские бренды. Коротко расскажите о каждом из них.
- 2) Какие российские банки входят в список 500 крупнейших мировых банковских брендов? Как менялась ситуация с 2018 по 2020 гг? Почему, на Ваш взгляд, большинство российских банков потеряло в стоимости своих брендов в 2018 году?

### Практическая работа №25

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема: «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка»**

Цель: отработать навыки выбора схем обслуживания, выгодных для клиента и банка

Оснащение: конспект лекций, практические задания, кейс-задания, официальный сайт

исследуемого банка.

Содержание заданий:

Кейс 10 «Private banking -сервис мирового уровня».

Внимательно прочтите кейс и дополните предложения. Ответьте на представленные ниже вопросы.

Лидер российского банковского рынка — (ВАШ БАНК) — разработал масштабный проект создания крупнейшего в стране private banking-сервиса мирового уровня.

ВАШ

БАНК в рамках реализации концепции Private banking предлагает состоятельным частным

клиентам индивидуальные финансовые решения для удовлетворения потребностей в

различных сферах. Открытая архитектура позволяет клиентам банка получать доступ к

лучшим продуктам и услугам в Группе ВАШ БАНК и у партнеров банка по всему миру.

ВАШ БАНК помогает Клиентам и Family office (семейному офису) в вопросах структурирования благосостояния в России и за рубежом, сохранения и преумножения сбережений, развития и финансирования бизнеса.

ВАШ БАНК Private banking предлагает свои клиентам полный спектр универсальных банковских продуктов и услуг на привлекательных условиях. В линейке банковских вкладов представлен широкий выбор многофункциональных продуктов, отвечающих самым взыскательным потребностям, в том числе, у клиента *есть возможность оформить:*

- ОнЛ@йн вклады с повышенной ставкой в удаленных каналах обслуживания;
- специальные вклады в составе комплексных продуктов;
- сберегательный сертификат на предъявителя с более высокой в сравнении с вкладами ставкой;
- вклад в фунтах стерлингов соединенного королевства, швейцарских франках, японских йенах (вклад «Международный»);
- продолжите список продуктов, которые будут, наш взгляд, востребованы клиентами Private banking.....

- .....  
- .....

Клиентам предоставляется также полный набор услуг по расчетно-кассовому обслуживанию, как в банковском офисе, так и дистанционно:

- открытие и ведение счетов, в том числе, обезличенных металлических счетов;
- продолжите список услуг, которые будут, наш взгляд, востребованы клиентами Private banking.....

- .....  
- .....

В разделе «кредитование» банк предлагает кредитные программы на особых условиях, включающих в себя в том числе:

- привлекательные суммы кредитов;
- продолжите список условий, которые будут, наш взгляд, привлекательны для клиентов Private banking .....

- .....

Для обеспечения первоклассного обслуживания по всему миру предлагаются премиальные карты - Visa Infinite + Visa/MasterCard Platinum , в том числе, Visa Platinum

"Подари жизнь, владея которыми можно воспользоваться:

- привилегиями в путешествиях: скидки при бронировании авиабилетов и аренде автомобилей, бесплатный доступ (для владельцев карты и сопровождающих лиц) в VIP-залы аэропортов в более чем 600 аэропортах мира, страховая поддержка в случае потери багажа или задержки рейса и многое другое;
- высокопрофессиональной круглосуточной консьерж-службой;

- продолжите список привилегий, которые будут, наш взгляд, интересны клиентам

Private banking .....

- .....

- .....

Задание: по представленному выше алгоритму проанализируйте продукты Private banking исследуемого банка.

Кейс 11 «Интернет-банкинг».

Внимательно прочитайте текст и выполните задание, представленное ниже.

Выделяют стадии использования Интернета в деятельности банков:

- Пассивное существование – наличие web-сайта.

- Интегрированный подход, когда банки предлагают банковские услуги с помощью

Интернета в дополнение к традиционным услугам в целях удержания клиентов, заинтересованных в новых технологиях.

- Автономный интернет-банк (виртуальный банк), который существует только в сети,

создается кредитными институтами или торговыми компаниями и привлекает клиентов с

помощью избирательного ценообразования и специализированной информации.

Задание:

1 На какой стадии использует Интернет Ваш банк? Расскажите об использовании Интернета в деятельности Вашего банка.

2 Выделите преимущества использования интернет-банкинга для клиента и для банка.

### Практическая работа №26

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания»**

Цель: провести анализ расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания

Кейс 12 «Анализ расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания».

Используя данные, представленные в таблице, проанализируйте расходы на обслуживание клиентов через систему ДБО по сравнению с традиционным видом обслуживания через офис банка. Сделайте вывод о преимуществах и недостатках использования ДБО каналов разных видов. Определите экономически оправданную

модель. Проанализируйте продукты ДБО исследуемого банка.

Таблица - Расходы банка на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания

Виды затрат	Покупная отечественная система ДБО	Собственная разработка системы-ДБО	«Традиционное» обслуживание через отделение банка
-------------	------------------------------------	------------------------------------	---

Стоимость системы ДБО (10 000 клиентов)	1600	-	-
Вспомогательное программное обеспечение	45	45	-
Стоимость оборудования	140	140	-
Стоимость сетевой инфраструктуры	200	200	-
Стоимость интеграционных работ с информационной системой банка (12,5% от стоимости ДБО)	210	-	-
Обучение сотрудников банка	30	15	-
Затраты на покупку (аренду) помещения отделения банка	-	-	8000
Затраты на покупку компьютерной и иной техники и банковского оборудования	-	-	600
<i>Итого первоначальные инвестиции</i>	<i>2225</i>	<i>400</i>	<i>8600</i>
Оплата поддержки системы ДБО	30	-	-
Зарплата персонала	45	95	150
Оплата каналов связи	20	20	-
Косвенные затраты	15	55	70
<i>Итого текущие (ежемесячные) операционные расходы банка</i>	<i>110</i>	<i>170</i>	<i>220</i>
<b><i>Итого совокупные расходы банка: в первый год</i></b>	$2225+110*12 = 3545$	$400+170*12 = 2440$	$8600+220*12 = 11240$
<b><i>в последующие годы</i></b>	$110*12=1320$	$170*12=2040$	$220*12=2640$

### Практическая работа №27

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

Тема «Пластиковая безопасность»

Ознакомление клиента-физического лица с правилами «пластиковой безопасности».

Текст задания: предложите клиенту – физическому лицу банковский продукт «дебетовая карта» из продуктовой линейки банка, в котором Вы проходили практику.

Расскажите о всех характеристиках данного банковского продукта и о правилах пользования банковской картой.

Дополните, пожалуйста, важнейшие правила безопасности использования банковских карт («пластиковой безопасности»).

- 1) Уничтожить конверт с ..... предварительно его запомнив или записав в укромное место.
- 2) ..... карту на использование в странах, которые вы редко посещаете.
- 3) Подключиться к услугам .....-банкинга.

- 4) В общественных местах (ресторане, магазине и т.д.).....
- 5) Посторонним лицам.....
- 6) Не пользоваться подозрительными .....
- 7) Не слушать советы и не принимать помощь ..... людей.
- 8) Набирая ....., закрывать клавиатуру рукой.
- 9) Не выбрасывать слипы и чеки с ..... карты.
- 10) .....

### **Практическая работа №28**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

#### **Тема «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»**

Цель: приобретение навыков организации и проведения презентаций банковских продуктов и услуг.

Оснащение: конспект лекций, официальный сайт исследуемого банка.

#### **Содержание заданий:**

Необходимо подготовить презентацию банковского продукта и представить ее перед аудиторией.

Инструкция к выполнению. Презентация банковских продуктов должна быть яркой,

запоминающейся и результативной. Необходимо сделать так, чтобы потенциальные

клиенты слушали Вас и принимали ту информацию, которую Вы озвучиваете. Идеально

презентовать банковский продукт так, чтобы в конце презентации клиенты оставляли

заявки на потребительские кредиты, кредитные карты и другие финансовые продукты.

Важно получить результат «здесь и сейчас», а не через месяц после презентации.

Прежде

всего, хорошо подготовьтесь к презентации. Для этого Вам достаточно ответить всего на 3

вопроса: Зачем я провожу презентацию? Кто будет слушать? Что я собираюсь сказать? Это

правило можно представить наглядно в виде треугольника.

### **ПОДГОТОВКА ЭФФЕКТНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ**

#### **САМЫЕ ВАЖНЫЕ ВОПРОСЫ ПРИ ПОДГОТОВКЕ**

##### **ЗАЧЕМ?**

Не забывайте самое главное  
-цель вашего выступления

##### **КТО?**

Кто будет присутствовать?  
говорить?

##### **ЧТО?**

Что собираетесь

Для кого вы будете выступать?  
презентовать?  
Возраст, пол, социальный статус и т.д.  
привести?

Какие продукты лучше

Какие примеры

Особое внимание заслуживает вопрос ЗАЧЕМ? В принципе это ЦЕЛЬ Вашего выступления. У кого-то собрать больше заявок на кредитные продукты, у кого-то заключить договоры НПФ и так далее. Главное — держать эту цель в голове на протяжении

всего выступления и не сбиваться с намеченного пути. Структура презентации должна быть

продумана, а заключительная часть должна мотивировать клиентов к покупке, побуждать

к действию. Это залог успешной презентации.

Ошибка многих менеджеров (особенно начинающих) при презентации банковских продуктов состоит в том, что они забывают то, ради чего выступают. Волнение, страх

публичных выступлений, боязнь плохо выступить – все это не позволяет новичкам (и даже

некоторым опытным специалистам) сосредоточиться на главном – на результате. После презентации – они с облегчением выдыхают («Ура, все закончилось»), и только

потом понимают, что потратили время впустую, так как нет ни одной заявки на банковские продукты.

Используйте все каналы восприятия аудитории.

Так уж устроены люди: кто-то лучше воспринимает информацию на слух, кто-то на

глаз, кто-то на ощупь. А теперь представьте аудиторию, перед которой Вы выступаете. И

представьте сколько клиентов Вы теряете, если задействуете всего лишь один канал

передачи информации – например, только рассказываете (даже если Вы это делаете очень

выразительно), ничего при этом не показывая и не давая «поддержать» слушателям.

Обязательно продумайте и составьте свою презентацию так, чтобы в процессе Вы передавали и доносили информацию до присутствующих по всем (по трем) каналам

восприятия.

*Например:*

Аудиальный канал – рассказывайте выразительно, используйте метафоры, приводите

примеры, задавайте вопросы аудитории и т.д.

Визуальный – опрятная форма одежды (деловой стиль), открытые жесты, мимика, покажите что-нибудь аудитории (например, вот так выглядит заявка, вот так выглядит

информационный буклет, лист обратной связи, вот так выглядит кредитная карта, которую

Вы можете прямо сейчас оформить и т.д.).

Кинестетический – передайте аудитории какой-нибудь документ, образец кредитной

карты, заявки, буклеты и т.д.

Используйте язык выгоды.

*Язык выгод* – это очень универсальный инструмент. Его можно использовать не только при продажах и презентациях в банковской сфере, но и в любых продажах. Да и не

только в продажах. Если Вы уже этим инструментом пользуетесь – МОЛОДЦЫ.

Если нет

– обязательно берите на вооружение. Результаты использования Вас очень приятно удивят.

Суть метода в том, что при проведении презентации банковских продуктов Вы не ограничиваетесь «скупым» перечислением свойств продукта (например, у нас кредиты

выдаются под низкий процент, только по паспорту, сумма до 500 тысяч рублей и т.д.). Ваша

задача максимально развернуть каждое свойство продукта и донести до клиента выгоду.

Конкретную выгоду, которую он получит от этого свойства продукта.

Например, низкая процентная ставка по нашему кредиту ПОЗВОЛИТ ВАМ значительно сэкономить свои денежные средства.

Оформление кредита только по паспорту позволит Вам сэкономить свое время, т.к. Вам

не придется собирать дополнительных документов и так далее.

Дайте пошаговую инструкцию по решению проблемы потенциальных клиентов.

Для повышения эффективности презентации лучше всего давать потенциальным клиентам пошаговую инструкцию решения их проблем. Например, как оформить потребительский кредит, о котором Вы рассказываете: кому позвонить для оформления,

какие документы подготовить, как подать предварительную заявку на кредит, сделать

предварительный расчет, к кому обратиться после этого, как заполнять лист обратной связи

на презентации и так далее. Старайтесь давать слушателям максимально четкую последовательность действий, которые им надо сделать после презентации.

Вызовите доверие аудитории в начале презентации.

Установите контакт с аудиторией. Точнее (это главное) не забудьте сделать это в самом начале презентации. Представляться умеют все менеджеры, а вот установить контакт

с аудиторией – только единицы. Без доверия не может быть продаж. Если человек Вам не



клиентов, соответствующих этому критерию.

Например, по возрасту:

до 23 лет — мобильные молодые люди, вероятно, им будут интересны краткосрочные

ссуды, кредитные карты, пластиковые карты для оплаты в интернете, интернет-банк и

мобильный банк.

от 25 до 30 лет — в этом возрасте часто создаются семьи, поэтому и потребности следующие: покупка недвижимости, страхование, автокредиты и т.д.

от 30 до 45 лет — это люди со стабильным доходом. Наиболее интересны вклады, долгосрочные кредиты, и т.д.

Если клиент интересовался процентной ставкой — какая у него ключевая потребность? Конечно, ЭКОНОМИЯ! И более того, по факту клиента интересует не только

процентная ставка, его интересует любая экономия по кредиту, а процентная ставка — это

то, что он знает, поэтому и спрашивает. В этой ситуации Вам нужно не просто ответить на

вопрос о ставке, но и в обязательном порядке обозначить клиенту, как он еще может

экономить, обслуживаясь в Вашем банке (отсутствие комиссий, возможность досрочного

погашения с пересчетом всех процентов, бесплатные дополнительные услуги и т.д.)

Необходимо зафиксировать и применить в работе следующие моменты:

1) обязательно говорите о значимых для клиента моментах (эту информацию Вы узнаете на этапе выявления потребностей);

2) говорите на языке выгоды — что именно получит клиент, какую выгоду конкретно

для себя. Не стоит просто перечислять свойства Ваших банковских продуктов.

Будьте

готовы разворачивать даже очевидные свойства на языке выгод.

3) получайте обратную связь от клиента регулярно — не ведите монолог.

Презентация

это не доклад.

4) внимательно отслеживайте реакцию клиента и быстро корректируйте свою презентацию в случае необходимости.

5) усиливайте аргументацию примерами (Ваши жизненные примеры, ситуации — наверняка, у Вас на вооружении как минимум 5 случаев и примеров из практики, которые

могут зацепить внимание клиентов и даже вызвать у них определенные эмоции).

6) своевременно переходите на следующий этап. Не затягивайте презентацию до бесконечности. Помните, что основная цель — это вызвать желание у клиента воспользоваться Вашим предложением. Как только Вы чувствуете, что такое желание

возникло — сразу действуйте и переходите к завершению сделки.

*Критерии оценивания:*

(по каждому пункту отмечается 1 – присутствует, 0 – отсутствует)

1 Содержание презентации (макс. 2 балла)

- 1.1. соответствует представляемому материалу
  - 1.2. Количество слайдов адекватно содержанию
  - 1.3. Оформлен титульный слайд
  - 2 Текст на слайде (макс. 2 балла)
    - 2.1. Текст читается хорошо (выбран нужный размер шрифта)
    - 2.2. Текст на слайде представляет собой опорный конспект (не перегружен словами)
    - 2.3. Ошибки и опечатки отсутствуют
  - 3 Анимация (макс. 3 балла)
    - 3.1. Не используются эффекты с резкой сменой позиции (прыгающие, крутящиеся по экрану), которые мешают восприятию информации
    - 3.2. Презентация не перегружена эффектами
    - 3.3. Анимация применена целенаправленно
  - 4 Иллюстрационный материал (макс. 3 балла)
    - 4.1. Материал не скучен, есть иллюстрации
    - 4.2. помогает наиболее полно раскрыть тему, не отвлекает от содержания выступления
    - 4.3. средства визуализации (таблицы, схемы, графики) соответствует содержанию
  - 5 Цветовое решение презентации (макс. 2 балла)
    - 5.1. Выдержан единый стиль презентации
    - 5.2. Цвет презентации не отвлекает внимание от содержания
    - 5.3. Цвета фона и шрифта контрастны
- ОЦЕНКА:**
- «5»- 12-11 баллов  
 «4» - 9-10 баллов  
 «3» - 7-9 баллов

### **Практическая работа №29**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

#### **Тема «Использование различных форм продвижения банковских продуктов»**

Цель: приобретение навыков использования различных форм продвижения банковских продуктов.

Оснащение: конспект лекций, кейс-задания, официальный сайт исследуемого банка.

Содержание заданий:

#### **Кейс 13 «Банковская реклама».**

Внимательно прочитайте текст и ответьте на вопросы.

С точки зрения банковской специфики особое значение имеет классификация форм

рекламы в зависимости от рекламируемых объектов. По этому критерию выделяют:

- рекламу банковского продукта (знакомит клиентов с новыми услугами);
- рекламу банка (привлекает внимание потребителей к определенному банку);
- рекламу цели потребления (вызывает или сформировывает у покупателей новые потребности).

Реклама банковского продукта эффективна в деятельности коммерческих банков, пока конкуренция на банковском рынке не приобретает острый характер.

1. Приведите примеры использования различных форм рекламы Вашим банком.

- 2 Какую цель преследует банк в каждом конкретном случае? Какая форма рекламы, на ваш взгляд, эффективнее, и почему?
- 3 Какая реклама заинтересовала бы Вас как потенциального или действительного клиента банка?

*Критерии оценивания:*

«Отлично» - кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы.

Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса.

«Хорошо» - кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности,

однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.

«Удовлетворительно» - кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного

заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических

взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.

«Неудовлетворительно»-кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к

построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

**Кейс 14 «Благотворительность».**

Внимательно прочитайте текст и ответьте на вопросы.

Проанализировав отчетность банков, опубликованную Банком России, можно констатировать, что за 2019 г. прибыль банков сократилась на 40,7% до 589,1 млрд. рублей. На благотворительность было потрачено 2,3% прибыли. С 2015 года это самые высокие Расходы на благотворительность государственные банки (таблица)

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

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

Задание:

- 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?

### **Практическая работа №30**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема «Реклама для VIP-клиентов банка»**

Цель: приобретение навыков использования различных форм продвижения банковских продуктов.

Коммерческий банк установил новые (более выгодные) процентные ставки по вкладам населения в рублях и иностранной валюте. Разработайте рекламное информационное письмо для VIP-клиентов банка. Какие приложения вместе с письмом, по вашему мнению, необходимо будет вложить в конверт? Как называется подобный вид рекламы?  
**Кейс 15 «Работа банков в социальных сетях».**

Внимательно прочитайте текст и ответьте на 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.

Рекомендуется после обращения клиента в банк за кредитом изучить его поведение в

социальных сетях.

Задания

1 Дайте оценку деятельности банков в социальных сетях.

2 Предложите пути использования блогов информации банками. Сделайте выводы.

*Критерии оценивания:*

«Отлично» - кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы.

Демонстрирует

хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса.

«Хорошо» - кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.

«Удовлетворительно» - кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного

заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные

теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических

взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.

«Неудовлетворительно»-кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к

построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не

использует научную терминологию.

### **Практическая работа №31**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема «Рекламируем наш банк»**

Цель: приобретение навыков использования флоры продвижения банковских продуктов- реклама

Для того чтобы организация деятельности банка была эффективной, нужно проводить

рекламные кампании. Определите, в чем состоят конкурентные преимущества исследуемого банка, продолжив ряд предложений:

1 Наша стратегия эффективна, потому что...

- 2 Сила нашего банка заключается в том, что...
- 3 Наши тарифы самые привлекательные, потому что...
- 4 У нас прочная конкурентная позиция, потому что...
- 5 У нас обширная клиентская база, потому что...
- 6 От нас не уходят клиенты, потому что...
- 7 Наш банк — один из лидеров банковского бизнеса, потому что...
- 8 Мы постоянно расширяемся, потому что...
- 9 Мы стремимся поддерживать наших клиентов, потому что...
- 10 Мы хорошо защищены от любых недружественных нападений, потому что...

*Критерии оценивания:*

«Отлично» - кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические

знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации

проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы.

Демонстрирует

хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно

проводить аналогии между темами курса.

«Хорошо» - кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно

владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности,

однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.

«Удовлетворительно» - кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного

заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные

теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических

взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.

«Неудовлетворительно»-кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к

построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не

использует научную терминологию.

**Практическая работа №32**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

**Тема «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов»**

Цель: приобретение навыков сбора информации о потенциальных клиентах и разработки программ лояльности.

Оснащение: Гражданский процессуальный кодекс РФ (далее – ГПК РФ),  
лекционная  
тетрадь, тетрадь для практических занятий

**Содержание заданий:**

**Кейс 16 «Тенденции развития банковских программ лояльности».**

Внимательно прочитайте текст и ответьте на вопросы.

Изменения, происходящие в финансовой индустрии, не могли не коснуться программ

лояльности. Ведущие банки пересматривают свое отношение к данному инструменту, все

чаще рассматривая программу лояльности, как стратегическое направление, а не просто

способ стимулирования трат по банковской карте. Согласно исследованию компании

Forrester Consulting только 13% опрошенных топ-менеджеров банков полностью удовлетворены своими программами лояльности. Вдвое больше опрошенных недовольны

ее результатами.

Карточные программы лояльности есть практически у каждого банка и в основной

своей массе мало чем отличаются друг от друга. 78% банков РФ из топ-50 предлагают своим

клиентам как минимум одну программу лояльности. Не так давно компания Frank Research

Group провела исследование рынка банковских программ лояльности. 78% банков РФ из

топ-50 предлагают своим клиентам как минимум одну программу лояльности. Насколько

они выгодны? По большинству (62%) карт Cash Back возврат средств составляет менее 1%,

по бонусным картам начисляется 1,5–2,5%. С учетом стоимости обслуживания окупаемость

подобных карт — более полутора лет.

Эффективность банковских программ лояльности как инструмента удержания клиентов также вызывает вопросы. По статистике, держатели карт лояльности в США на

самом деле гораздо менее лояльны банку. Многие из них оформляют карту только для того,

чтобы получить вознаграждение или воспользоваться специальными условиями.

Конечно, нельзя сказать, что банковские программы лояльности в своем текущем виде

мертвы. По словам представителей ведущих российских банков, оборот по картам

участников программ лояльности превышает оборот по картам других клиентов.

В России

есть целый ряд успешных проектов. Среди них выделяются коалиционные программы, так

как они предлагают широкие возможности по накоплению и погашению бонусов.

Кобрендинговые проекты привлекательны для реализации нишевых программ.  
Cash-back

карты хороши своей простой и понятной клиенту механикой. Эта схема особо актуальна

сейчас, когда у населения серьезно сократился уровень доходов, и вопрос экономии

выходит на первый план.

В последние годы финансовая индустрия активно ищет новые пути для своего развития. Появляются технологии, которые со временем могут принципиально изменить

рынок, трансформируется модель взаимодействия с клиентом, все больше перемещаясь в

цифровую среду, развиваются альтернативные форматы оказания финансовых услуг.

Не так давно платежная система Visa объявила о запуске Visa Commerce Network. Это

программа позволит продавцам делать целевые предложения владельцам карт Visa, минуя

банки. Данная инициатива грозит изменить правила игры. По крайней мере, банкам точно

придется искать новые модели мотивации клиентов, чтобы не стать третьим лишним.

Все это не могло не повлиять на банковские программы лояльности. Если ранее данный инструмент использовался исключительно для стимулирования операций по карте,

то теперь внимание смещается в сторону формирования позитивного клиентского опыта,

улучшения отношений с клиентами, увеличения share of wallet. Появился термин «total

relationship loyalty», отражающий новую парадигму в области управления отношениями с

клиентами.

Клиенты пресыщены похожими друг на друга программами лояльности. Любой уважающий себя ритейлер, телеком-оператор или банк имеет свою программу, где можно

получать бонусы или скидки. Чем больше программ появляется на рынке, тем меньше их

совокупная ценность.

Основная масса представленных на рынке программ действует только для якорных

продуктов — дебетовая или кредитовая карта. При этом ипотека и потребительские

кредиты, вклады и инвестиции, а также другие продукты и услуги остаются «за бортом»

программы лояльности. Отсутствует комплексная модель стимулирования.

Новый подход базируется на тезисе, что банк должен создать экосистему для удовлетворения всего спектра финансовых потребностей клиентов — настоящих

и

будущих. Клиенту должно быть выгодно и удобно доверить все свои финансовые операции

одному банку, а не разделять их по двум или трем. Программа лояльности при этом

выступает как связующее звено между различными продуктами и услугами. Она стимулирует клиента удовлетворять все свои финансовые потребности через «одно окно».

Первопроходцем в реализации данного подхода стала программа Citi под названием

Thank you. Клиенты получают баллы практически за любые каждодневные операции —

использование кредитной карты, хранение средств на депозите, получение ссуды и т. д.

Накопленные бонусы можно потратить в банке (например, для оплаты ипотеки и кредитов

на обучение) или у многочисленных партнеров. Российские банки не отстают от западных

коллег.

Программы «Коллекция» ВТБ24 и «PSBonus» Промсвязьбанка также распространяются на широкий спектр продуктов и услуг.

Последние годы финансовая отрасль активно трансформируется. Это не могло не повлиять на банковские программы лояльности. Главный тренд – изменения отношения к

данному инструменту. Если ранее банки использовали программы лояльности для

стимулирования объема и частоты трат по карте, то теперь внимание уделяется и таким

аспектам, как клиентский опыт, улучшение отношений с клиентами, увеличение share of

wallet, росту удовлетворенности услугами банка.

### **Задания:**

1 Оценить ситуацию. Выберите ключевую информацию.

2 Расскажите о программах лояльности в Вашем банке.

Чем они привлекательны для клиентов?

3 Спрогнозируйте пути развития ситуации и определите возможности банка по повышению лояльности.

### **Кейс 17 «Банковские услуги не вызывают у людей эмоционального интереса».**

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.

### **Кейс 18 «Хранители семейных ценностей: кому доверяют свои деньги богатые русские»**

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

Западные банки остаются предпочтительным вариантом для состоятельных клиентов из

России, но кризис и санкции укрепили позиции их отечественных конкурентов. В условиях

санкций работа западных банков с российскими миллионерами существенно изменилась.

Какие российские банки могут заменить швейцарские? Чтобы ответить на этот вопрос,

Forbes решил составить рейтинг лидеров глобальной и российской индустрии private

banking и wealth management. Было опрошено 123 банка и финансовые компании, под

управлением которых находится более \$150 млрд, полученных от русских клиентов.

Номинантов на звание лучших в разных сегментах Forbes оценил по уникальной единой

методике.

Результат рейтинга: лучшие иностранные банки для размещения крупных российских

капиталов от \$20 млн — это швейцарские Credit Suisse, Julius Baer и UBS. И это

неудивительно. По данным отчета Boston Consulting Group (BCG) за 2016 год, русские миллионеры держали в Швейцарии более \$200 млрд, что почти в полтора раза превышает объем депозитов монополиста российского рынка, Сбербанка. Оценить значение этих банков для России можно на примере UBS. По данным банка, всего с развивающихся рынков его управляющие в первом квартале 2017 года привлекли \$171 млрд. На Россию из этих денег, по оценке Forbes, приходится \$43 млрд.

В прошлом году финансовые активы россиян, по данным BCG, выросли на 25%, до \$2 трлн. Их рост в два раза превысил глобальный показатель роста финансового капитала.

Частные банкиры должны радоваться, но все оказалось не так просто. Год назад глава Julius Baer Group Борис Колларди жаловался деловым СМИ, что его бизнес в России замер, так как «россияне ждут, пока станет понятно, в каком направлении будут двигаться санкции».

Доступ к услугам западных банков для многих россиян действительно оказался закрыт. Сегодня новых клиентов из России не берется обслуживать практически ни один банк Канады и Великобритании. Европейские банки, по словам одного западного инвестбанкира, стали заложниками американского регулирования: «В последние годы они уже выплатили органам власти США значительные суммы в виде штрафов за работу с клиентами из стран под экономическими санкциями и за содействие в уклонении от уплаты налогов и теперь перестраховываются». По его словам, крупнейшие банки с высокими стандартами управления юридическим риском, например UBS или Credit Suisse, чаще всего отказываются от работы с так называемыми политически значимыми лицами (PEP, politically exposed person). Открытие счета в таких банках недоступно высокопоставленным чиновникам, топ-менеджерам госкорпораций и даже бывшим сенаторам и депутатам, а также их родственникам и их фондам.

Возможно ли в этом случае импортозамещение?

«Банковские сервисы для ультрабогатых клиентов в российских и глобальных банках существенно различаются. Глобальные банки могут удовлетворить более широкий круг запросов клиентов по

инвестированию, доступу на рынки капитала, получению профессиональной аналитики, планированию преемственности и услугам семейного офиса», — утверждает глава отделения частного банковского обслуживания Credit Suisse в России Дмитрий Кушаев.

У русских банков есть свои преимущества. Многим клиентам комфортнее с российскими банками, потому что здесь их лучше понимают, говорит руководитель Private Banking

Газпромбанка Дмитрий Пешнев-Подольский. И все же около 70% капиталов состоятельных россиян, по его словам, сегодня размещены за рубежом.

Есть и другие мнения. «Private banking в России недоразвитый и часто бесполезный.

Клиентские менеджеры непрофессиональны», — считает миллионер, собственник строительного бизнеса.

### **Вопросы:**

1 Оцените ситуацию.

Выберите ключевую информацию.

2 Спрогнозируйте пути развития ситуации.

3 Что, на ваш взгляд, подразумевается под термином «Личный банкир»?

4 В чем заключается различие подходов банка при предоставлении услуг Private Banking от стандартных продуктов физическим лицам?

5 В чем отличие VIP-клиентов от клиентов, обслуживающихся по программе Private Banking?

6 По каким параметрам оценивается работа банка с VIP-клиентами?

7 Охарактеризуйте Private Banking в банке, где Вы проходили практику.

### **Критерии оценивания:**

«Отлично» - кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические

знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации

проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы.

Демонстрирует

хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно

проводить аналогии между темами курса.

«Хорошо» - кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно

владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности,

однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.

«Удовлетворительно» - кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.

«Неудовлетворительно» - кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

### Практическая работа №33

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

Тема «Ведение телефонных переговоров»

Алгоритм действий сотрудника банка при первом общении с клиентом по телефону

Текст задания: заполните соответствующие графы таблицы, сопоставив действия сотрудника банка при первом общении с клиентом по телефону и цель это действия.

Значительную роль в привлечении клиентов в банк на обслуживание играет первый контакт. Во многих случаях — это телефонный звонок.

Во втором столбце таблицы представлены действия сотрудников банка в процессе первого телефонного контакта, а в третьем – цель действия.

В строке 1 представлен пример соответствия действий сотрудника его целям.

Таблица - Действия сотрудника клиентской службы банка при первом телефонном контакте с потенциальным клиентом банка

№ пп	Действие сотрудника	Цель действия
1	Присутствовать на рабочем месте	Не давать клиенту повода усомниться в четкости дальнейшего обслуживания. Не заставлять клиента ждать. Не провоцировать его обращение в другой банк.
2	Идентификация клиента при последующих контактах	Налаживание неформального контакта
3	Подробно обсудить заинтересовавшую клиента услугу	
4		Привлечение клиента на комплексное

		обслуживание. Формирование у клиента положительного образа банка, который он может передавать своим знакомым.
5	Согласовать способ обратной связи	
6		Определение места обслуживания
7	Договориться о личной встрече	
8	Представить регламент, договор и тарифы	
9		Оценка эффективности рекламных мероприятий

*Критерии оценивания:*

«Отлично» - таблица заполнена полностью и правильно, дано развернутое пояснение

и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией, свободно владеет

навыками пользования официальным сайтом банка.

«Хорошо» - таблица заполнена полностью и правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и

теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие

аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании

научной терминологией. владеет навыками пользования официальным сайтом банка.

«Удовлетворительно» - кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного

заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные

теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических

взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.

«Неудовлетворительно» - кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к

построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не

использует научную терминологию.

**Практическая работа №34**

МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»

Тема «Управление конфликтами» (решение ситуационных задач)

Практические  
задания и  
методические  
рекомендации  
по их выполнению –  
«Конфликтология»  
Практическое задание  
№ 1 по теме  
«Конфликтные  
ситуации»  
(решение  
ситуационных задач)  
Для закрепление  
знаний о сущности

конфликта, развития  
навыка анализа  
конфликтных  
ситуаций различных  
типов и  
формирования умения  
принимать  
управленческие  
решения в сложных  
ситуациях  
социального  
взаимодействия  
студентам  
необходимо  
выполнить

практические  
задания.

Порядок выполнения  
задания

Каждому студенту  
предлагается  
выполнить два ПЗ  
с конкретными  
ситуациями (на  
выбор), письменно  
ответив на вопросы,  
приведенные в конце  
каждой задачи.

Для решения задач  
необходимо

самостоятельно  
проработать  
литературу по  
разделу  
«Теоретические  
основы  
конфликтологии».

Задания выполняются  
индивидуально.

Варианты решения  
задач должны быть  
достаточно  
развернутыми,  
обоснованными и  
опираться на

использование таких  
основных понятий,  
как

«конфликт»,

«причина

конфликта»,

«конфликтная

ситуация»,

«инцидент».

Работа оценивается

оценками «зачтено»

или «не зачтено».

Оба задания

необходимо сдать на

кафедру за две  
недели до экзамена.

## Задача 1

Вы недавно  
назначены  
менеджером по  
кадрам. Вы еще  
плохо знаете  
сотрудников фирмы,  
сотрудники еще не  
знают вас в лицо.  
Вы идете на  
совещание к  
генеральному  
директору. Проходите

мимо курительной  
комнаты и  
замечаете двух  
сотрудников,  
которые курят и о  
чем-то оживленно  
беседуют.  
Возвращаясь с  
совещания, которое  
длилось один час, вы  
опять видите тех же  
сотрудников в  
курилке за беседой.  
Вопрос. Как бы вы  
поступили в данной

ситуации? Объясните  
свое поведение.

Подойти к курящим,  
представится, узнать  
их имена и

должности, сказать,  
что

в мои должности  
входит слежение за  
соблюдением порядка  
в рабочее время за  
работниками,  
оценивать их  
ценность для

фирмы, что они  
произвели не самое  
хорошее впечатление  
на меня и во  
избежание  
дальнейших  
конфликтов лучше  
будет, чтобы они  
были на своих  
рабочих местах, а не в  
курилке. И если они  
еще  
будут замечены в  
нарушениях  
дисциплины мне

придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки

выполнения работ.

Не хватает  
сотрудников.

Выезжая в  
командировку, вы  
случайно встречаете  
свою подчиненную –  
молодую женщину,  
которая уже две  
недели находится на  
больничном. Но вы  
находите ее в полном  
здравии. Она

кого-то с нетерпением  
встречает в  
аэропорту.

Вопрос. Как вы  
поступите в этом  
случае? Объясните  
свое поведение.

Поздороваться,  
поинтересоваться,  
кого она ждет в  
аэропорту. Сказать,  
что

немедленно жду ее на  
работе, что она

ценный сотрудник и  
если она завтра  
выйдет на работу и  
будет старательно  
работать, то ее  
поведение закончится  
ЭТИМ

выговором. Если же  
нет, то придется  
искать другого  
сотрудника.

Объяснение: в  
обычной ситуации  
следовало бы

применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся

ошибок в работе.  
Вторая сотрудница  
принимает  
высказываемые  
претензии за  
оскорбление. Между  
ними возникает  
конфликт.

Вопрос. В чем причина  
конфликта?

Определите  
конфликтную  
ситуацию.

Причина конфликта –  
одна сотрудница

делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять.

Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в

подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем.

Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности.

Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя?

Проиграйте возможные варианты. Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения

заместителя с  
новым работникам,  
сказать лучше  
присмотреться к  
нему еще  
некоторое время.  
Послать работника  
на курсы  
повышения  
специализации, если  
нужно. Если работник  
не очень ценен  
позвать  
его себе, указать на  
недостатки и не

профессиональность,  
указанные в записке  
заместителя. Дать  
срок влиться в  
коллектив и  
исправить свои  
ошибки. Если не  
справится – уволить.

Задача 5

В ответ на критику со  
стороны  
подчиненного,  
прозвучавшую на  
служебном

совещании, начальник начал придирааться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта?

Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения

ценностей, установок,  
норм и принципов.

Ситуативно-  
управленческие

Практические

задания и

методические

рекомендации

по их выполнению –

«Конфликтология»

Практическое задание

№ 1 по теме

«Конфликтные

ситуации»

(решение  
ситуационных задач)  
Для закрепление  
знаний о сущности  
конфликта, развития  
навыка анализа  
конфликтных  
ситуаций различных  
типов и  
формирования умения  
принимать  
управленческие  
решения в сложных  
ситуациях

социального  
взаимодействия  
студентам  
необходимо  
выполнить  
практические  
задания.

Порядок выполнения  
задания

Каждому студенту  
предлагается  
выполнить два ПЗ  
с конкретными  
ситуациями (на  
выбор), письменно

ответив на вопросы,  
приведенные в конце  
каждой задачи.

Для решения задач  
необходимо  
самостоятельно  
проработать  
литературу по  
разделу  
«Теоретические  
основы  
конфликтологии».  
Задания выполняются  
индивидуально.

Варианты решения задач должны быть достаточно развернутыми, обоснованными и опираться на использование таких основных понятий, как «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент».

Работа оценивается  
оценками «зачтено»  
или «не зачтено».

Оба задания  
необходимо сдать на  
кафедру за две  
недели до экзамена.

Задача 1

Вы недавно  
назначены  
менеджером по  
кадрам. Вы еще  
плохо знаете  
сотрудников фирмы,  
сотрудники еще не

знают вас в лицо.  
Вы идете на  
совещание к  
генеральному  
директору. Проходите  
мимо курительной  
комнаты и  
замечаете двух  
сотрудников,  
которые курят и о  
чем-то оживленно  
беседуют.  
Возвращаясь с  
совещания, которое

длилось один час, вы  
опять видите тех же  
сотрудников в  
курилке за беседой.  
Вопрос. Как бы вы  
поступили в данной  
ситуации? Объясните  
свое поведение.  
Подойти к курящим,  
представится, узнать  
их имена и  
должности, сказать,  
что  
в мои должности  
входит слежение за

соблюдением порядка  
в рабочее время за  
работниками,  
оценивать их  
ценность для  
фирмы, что они  
произвели не самое  
хорошее впечатление  
на меня и во  
избежание  
дальнейших  
конфликтов лучше  
будет, чтобы они  
были на своих  
рабочих местах, а не в

курилке. И если они  
еще  
будут замечены в  
нарушениях  
дисциплины мне  
придется действовать  
уже другими  
методами, а не  
разговорами. Сказать,  
что надеюсь, что мы  
поняли друг друга и в  
будущем будем  
разговаривать только  
на приятные темы.

Задача 2

Вы – начальник  
отдела. В отделе  
напряженная  
обстановка,  
срываются сроки  
выполнения работ.  
Не хватает  
сотрудников.  
Выезжая в  
командировку, вы  
случайно встречаете  
свою подчиненную –  
молодую женщину,  
которая уже две

недели находится на  
больничном. Но вы  
находите ее в полном  
здравии. Она  
кого-то с нетерпением  
встречает в  
аэропорту.  
Вопрос. Как вы  
поступите в этом  
случае? Объясните  
свое поведение.  
Поздороваться,  
поинтересоваться,  
кого она ждет в

аэропорту. Сказать,  
что  
немедленно жду ее на  
работе, что она  
ценный сотрудник и  
если она завтра  
выйдет на работу и  
будет старательно  
работать, то ее  
поведение закончится  
ЭТИМ  
выговором. Если же  
нет, то придется  
искать другого  
сотрудника.

Объяснение: в  
обычной ситуации  
следовало бы  
применить более  
жесточкие  
меры, вплоть до  
увольнения, но  
поскольку срываются  
сроки работ  
сотрудница  
нужна коллективу.

Задача 3

Одна сотрудница  
высказывает другой

претензии по поводу  
многочисленных

и часто

повторяющихся

ошибок в работе.

Вторая сотрудница

принимает

высказываемые

претензии за

оскорбление. Между

ними возникает

конфликт.

Вопрос. В чем причина

конфликта?

Определите

конфликтную  
ситуацию.

Причина конфликта –  
одна сотрудница  
делает слишком  
много ошибок из-за  
которых страдает  
вторая сотрудница,  
которой приходится  
их исправлять.

Личностно-  
функциональная  
конфликтная  
ситуация.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель

служебной запиской  
докладывает об  
этом руководителю...  
Вопрос. Как бы вы  
поступили на месте  
руководителя?  
Проиграйте  
возможные варианты.  
Взвесить, ценен ли  
принятый сотрудник,  
если ценен,  
поговорить с  
заместителем, что  
его не устраивает

в его подчиненном.  
Постараться  
урегулировать  
отношения  
заместителя с  
новым работникам,  
сказать лучше  
присмотреться к  
нему еще  
некоторое время.  
Послать работника  
на курсы  
повышения  
специализации, если  
нужно. Если работник

не очень ценен  
позвать  
его себе, указать на  
недостатки и не  
профессиональность,  
указанные в записке  
заместителя. Дать  
срок влиться в  
коллектив и  
исправить свои  
ошибки. Если не  
справится – уволить.  
Задача 5  
В ответ на критику со  
стороны

подчиненного,  
прозвучавшую на  
служебном  
совещании, начальник  
начал придирааться к  
нему по мелочам и  
усилил контроль  
за его служебной  
деятельностью.

Вопрос. В чем причина  
конфликта?

Определите  
конфликтную  
ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов.

Ситуативно-управленческие

Практические

задания и

методические

рекомендации

по их выполнению –

«Конфликтология»

Практическое задание  
№ 1 по теме  
«Конфликтные  
ситуации»  
(решение  
ситуационных задач)  
Для закрепление  
знаний о сущности  
конфликта, развития  
навыка анализа  
конфликтных  
ситуаций различных  
типов и  
формирования умения  
принимать

управленческие  
решения в сложных  
ситуациях  
социального  
взаимодействия  
студентам  
необходимо  
выполнить  
практические  
задания.

Порядок выполнения  
задания

Каждому студенту  
предлагается

выполнить два ПЗ  
с конкретными  
ситуациями (на  
выбор), письменно  
ответив на вопросы,  
приведенные в конце  
каждой задачи.

Для решения задач  
необходимо  
самостоятельно  
проработать  
литературу по  
разделу  
«Теоретические

ОСНОВЫ  
конфликтологии».  
Задания выполняются  
индивидуально.  
Варианты решения  
задач должны быть  
достаточно  
развернутыми,  
обоснованными и  
опираться на  
использование таких  
основных понятий,  
как  
«конфликт»,  
«причина

конфликта»,  
«конфликтная  
ситуация»,  
«инцидент».

Работа оценивается  
оценками «зачтено»  
или «не зачтено».

Оба задания  
необходимо сдать на  
кафедру за две  
недели до экзамена

**Цель занятия.** Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

**Порядок проведения занятия**

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями.

*В ходе занятия.* Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

**Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.**

*Задача 1*

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

*Вопрос.* Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

*Задача 2*

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Вопрос.* Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

*Задача 3*

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

*Вопрос.* В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

*Задача 4*

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

*Вопрос.* Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

*Задача 5*

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

*Вопрос.* В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

### **По окончании МДК 03.01 проводится теоретический экзамен.**

Экзаменационные билеты:

Билет №1.

Виды лицензий на осуществление банковских операций, условия их получения  
Банковские переводы (с открытием, без открытия счета)

Задача

Билет №2.

Кредиты юридическим лицам. Виды  
Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет» Перекрестные продажи cross-sales

Задача.

Билет №3.

Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь  
Этапы продажи банковских продуктов и услуг

Задача.

Билет №4.

Активные операции банка. Краткая характеристика  
Психологические типы клиентов

Задача

Билет №5.

Пассивные операции. Ресурсы банка: их структура и характеристика

Пластиковая безопасность для банка

Задача

Билет №6.

Собственные средства кредитной организации

Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды

Задача

Билет №7.

Классификация банковских услуг

Формы межхозяйственных расчетов

Задача

Билет №8.

Банковские продукты частным лицам: платежи и переводы

Формирование общественного мнения (Public Relation).

Задача

Билет №9.

Понятие цены на банковский продукт.

Кассовые операции кредитных организаций. Общие положения

Задача

Билет №10.

1. Кредитные карты, основные характеристики

2. Техника телефонных переговоров

3. Задача

Билет №11.

1. Понятие продуктовой линейки. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка

2. Банковская реклама. Имиджевая реклама или брендинг

3. Задача

Билет №12.

1. Паевые инвестиционные фонды

2. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов

3. Задача

Билет №13.

1. Виды вкладов, краткая характеристика

2. Кредитование покупок через интернет

3. Задача

Билет №14.

1. Порядок распоряжения вкладами

2. Основные формы продаж—дистанционная форма продажи

3. Задача

Билет №15.

1. Доход по вкладам. Порядок начисления и выплаты

2. Стратегия пакетирования банковских продуктов

3. Задача

Билет №16.

1. Порядок совершения операций по вкладам

2. Расчет дохода и доходности от инвестирования средств

### 3.Задача

#### Билет №17.

- 1.Банковский сертификат: сущность, порядок выпуска и размещения
2. Организационно-управленческая структура банка

### 3.Задача

#### Билет №18.

1. Банковские продукты частным лицам: кредиты. Виды кредитов
2. Виды управленческих структур
3. Задача

#### Билет №19.

1. Стоимость кредита. Типовой кредитный договор
2. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности)
- 3.Задача

#### Билет №20.

1. Порядок предоставления и документального оформления потребительского кредита
2. Анализ внешней среды банка
- 3.Задача

#### Билет №21.

1. Ипотечное кредитование, особенности
2. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия
- 3.Задача

#### Билет №22.

1. Инвестиционно-банковские продукты
2. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию
3. Задача

#### Билет №23.

1. Банковские карты, виды
2. Понятие «продажа». Основные формы продаж– стационарная форма продажи
3. Задача.

#### **Задачи к экзамену:**

##### Задача к билету № 1

На депозит размещены средства в сумме 1200 000 руб. на срок 6 месяцев. Процентная ставка по депозиту составляет 8,75% годовых. Начисление процентов осуществляется ежемесячно с капитализацией процентов. Определить сумму дохода, полученную вкладчиком по окончании срока хранения денежных средств и остаток на счете.

##### Задача к билету № 2

Заработная плата заемщика 62 000р.

Период кредитования  $t=9$  мес.;

Процентная ставка по кредиту  $i=15,95\%$  год.

Определить платежеспособность заемщика и размер кредита

##### Задача к билету № 3

В банке 12.03.21 открыт счет на сумму 75000 руб., процентная ставка по вкладу составляет 3% годовых. Начисление процентов осуществляется ежеквартально с капитализацией процентов. 15.04.21 принят дополнительный взнос в сумме 12500 руб. Определить сумму дохода, полученную вкладчиком и остаток на счете на 01.07.21г.

#### Задача к билету № 4

Вложения в ПИФ 350 000 рублей.

Стоимость пая — 1000 рублей, а надбавка составляет 1,17%.

Через 2 года происходит погашение пая, то есть деньги забираются.

Пай за это время подорожал до 1518 рублей 27 копеек.

Скидка при продаже составит 1,6%

Определить доход и доходность инвестора с учетом налогообложения.

#### Задача к билету № 5

На депозит размещены средства в сумме 980 000 руб. на срок 3 месяца. Процентная ставка по депозиту составляет 8,15% годовых. Начисление процентов осуществляется ежемесячно с капитализацией процентов.

Определить сумму дохода, полученную вкладчиком по окончании срока хранения денежных средств и остаток на счете.

#### Задача к билету № 6

Номинальная цена векселя 750.000 руб. Банк покупая его, выплачивает 717.500 руб. До наступления срока платежа осталось 4 месяца (120 дней).

Определить учетный процент (дисконт) и учетную ставку по вексельному кредиту.

#### Задача к билету № 7

В банке 14.05.21 открыт счет на сумму 58000 руб., процентная ставка по вкладу составляет 2,8% годовых. Начисление процентов осуществляется ежеквартально с капитализацией процентов. 27.08.21 принят дополнительный взнос в сумме 18300 руб.

Определить сумму дохода, полученную вкладчиком и остаток на счете на 01.10.21г.

#### Задача к билету № 8

Предприятием был получен кредит 12.04.21 в сумме 800.000 руб. сроком на 3 месяцев.

Процентная ставка по кредиту составляет 14,5% годовых.

Определить сумму процентов, уплаченных предприятием за пользование кредитом.

#### Задача к билету № 9

Предприятие приобрело депозитный сертификат сроком обращения один год и номинальной стоимостью 200 000 руб. за 180 000 руб. В сертификате указано, что на его сумму будут начисляться проценты в размере 9,25 % годовых. Определить доходность сертификата, если известно, что срок погашения наступит через 320 дней.

#### Задача к билету № 10

Заемщиком был получен кредит 15.03.21 в сумме 1.500.000 руб. сроком на 4 месяцев. Процентная ставка по кредиту составляет 15,6% годовых.

Определить сумму процентов, уплаченных предприятием за пользование кредитом и наращенную сумму долга.

#### Задача к билету № 11

Инвестору предложили приобрести сберегательный сертификат, выпущенный на год, номинальной стоимостью 300 000 руб. и процентной ставкой 9,5% годовых за 305 000 рублей. Срок погашения сертификата наступит через 315 дней. Определите, стоит ли инвестору приобретать сертификат, если известно, что средняя доходность по безрисковым вложениям составляет 9 % годовых.

#### Задача к билету № 12

Юридическое лицо приобрело у банка депозитный сертификат на сумму 1.000.000 руб., сроком 12 месяцев с выплатой 8,8%( годовых). Проценты начисляются по окончании квартала с капитализацией.

Определить сумму процентов, которые получит юридическое лицо за период хранения денежных средств.

Задача к билету № 13

Кредитная организация инвестирует денежные средства под 7,4% годовых, начисляемых каждый квартал. Определить текущую стоимость инвестиций, если через 2 года кредитная организация планирует, что её финансовый капитал составит 20 843 026 рублей.

Задача к билету № 14

Вложения в ПИФ составили 140 000 рублей.

Стоимость пая — 3000 рублей, а надбавка составляет 1,09%.

Через 3 года происходит погашение пая, то есть деньги забираются.

Пай за это время подорожал до 3198 рублей 65 копеек.

Скидка при продаже составит 1,4%

Определить доход и доходность инвестора с учетом налогообложения

Задача к билету № 15

Кредитная организация инвестирует денежные средства под 8,7% годовых при начислении каждые 6 месяцев. Определить текущую стоимость инвестиций, если через 3 года кредитная организация планирует, что её финансовый капитал составит 29 694 947 рублей.

Задача к билету № 16

Заработная плата заемщика 54 600р.

Период кредитования  $t=8$  мес.;

Процентная ставка по кредиту  $i=16,05\%$  год.

Определить платежеспособность заемщика и размер кредита

Задача к билету № 17

В банке 21.02.21г. размещен депозит в сумме 1.800.000 руб. на срок 3 месяцев. Процентная ставка по данному депозиту составила 7,73 % (годовых). Начисление и выплата процента осуществляется по окончании срока действия депозита. Деньги пролежали в банке 3 месяца и 19 дней. Ставка по депозиту до востребования составляет 0,5% (годовых).

Рассчитать доход по депозиту за весь период хранения денежных средств.

Задача к билету № 18

Юридическое лицо помещает 2000 тыс. руб. на депозитный вклад с начислением процентов по фиксированной процентной ставке 6,35 % годовых.

Проценты по вкладу начисляются ежеквартально и капитализируются (т.е. начисляются по формуле «сложных процентов») 1-го числа каждого месяца, следующего за окончанием квартала. Определить сумму процентов, которую получит клиент через 1 года.

Задача к билету № 19

Номинальная цена векселя составляет 500 тыс. руб. Банк покупая его выплачивает 490 278 руб. за 50 дней до наступления срока платежа по векселю.

Определить учетный процент (сумму дисконта) и учетную ставку по вексельному кредиту.

Задача к билету № 20

КБ принял коммерческие векселя к учету на сумму 5678 тыс. руб. До окончания срока погашения векселей осталось 43 дней. Учетная ставка по вексельному кредиту составляет 11,6 % годовых.

Рассчитать величину дисконта и выплаченную сумму клиенту (ремитенту).

#### Задача к билету № 21

КБ принял коммерческие векселя к учету на сумму 1495 тыс. руб. До окончания срока погашения векселей осталось 58 дней. Учетная ставка по вексельному кредиту составляет 12,5 % годовых. Рассчитать величину дисконта и выплаченную сумму клиенту (ремитенту).

#### Задача к билету № 22

В банке 12.01.21г. размещен депозит в сумме 1.340.000 руб. на срок 6 месяцев. Процентная ставка по данному депозиту составила 7,35 % (годовых). Начисление и выплата процента осуществляется по окончании срока действия депозита. Деньги пролежали в банке 6 месяца и 16 дней. Ставка по депозиту до востребования составляет 0,6% (годовых).

Рассчитать доход по депозиту за весь период хранения денежных средств.

#### Задача к билету № 23

В банке размещен депозит в сумме 400 тыс. руб. на срок 6 месяцев. Процентная ставка составляет 8,5 % годовых. По окончании срока депозита он пролонгирован на тот же срок. Ставка депозита на дату пролонгации составила 8 % годовых.

Определить доход клиента за весь период хранения денежных средств, если депозит был закрыт по истечению пролонгированного срока.

### Учебная практика

Перед началом учебной практики выдается задание на практику:

Филиал государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования Московской области  
«Университет «Дубна»- Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж  
**Задание на учебную практику**  
по ПМ. 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих»

Студенту группы 010, 2-го курса  
Специальность 38.02.07 Банковское дело

---

(Ф.И.О.)

Вид практики: учебная

Срок: с 25.05.2022 по 07.06.2022 г.

Цель: Приобретение практического опыта консультирования клиентов по банковским продуктам и подготовка к сдаче квалификационного экзамена.

При прохождении практики Вам необходимо охватить следующие вопросы:

Учебная практика

#### Виды работ:

1. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций);
2. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации;
3. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности;
4. Изучение стратегии развития банка;
5. Изучение модели компетенций сотрудников банка;
6. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».
7. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников;
8. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов;
9. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог»;

10. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников», «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности»;
11. Тренинг «Определение типа клиента»;
12. Практикум «Моделирование поведения клиента»;
13. Презентация банковских продуктов и услуг

Учебная практика выполняется с использованием информации с сайтов кредитных организаций

По окончании практики Вам необходимо предоставить аттестационный лист с характеристикой о прохождении практики с оценкой руководителя практики, отчет по практике с приложенными документами.

Отчетная работа должна быть выполнена на одной стороне листов формата А-4, соответствовать стандартным требованиям оформления, иметь приложение (заполненные формы документов.) объем работы должен составлять 20-25 страниц печатного текста с расстоянием между строк в 1,5 интервала.

### **Структура отчета по практике:**

Инструктаж по охране труда.

1. Характеристика банка
2. Исследование банковских продуктов банка
3. Кодекса корпоративной этики кредитной организации
4. Политика банка в области корпоративной социальной ответственности
5. Стратегия развития банка
6. Компетенции сотрудников банка
7. Системы оценки результатов деятельности сотрудников
8. Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников
9. Исследование типов клиентов и моделей их поведения
10. Презентация банковских продуктов и услуг

Список использованной литературы

Приложения. (Кодекс корпоративной этики)

Задание выдано « 25 » мая 2022г.

Срок сдачи отчета «07» июня 2022г.

Преподаватель спецдисциплин Шилина Г.Н. \_\_\_\_\_

Задание получил «    » \_\_\_\_\_ 2022г. \_\_\_\_\_

Председатель ПЦК Прибыткова С.В. / \_\_\_\_\_

Защита учебной практики отражается в аттестационных листах:

Филиал государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования Московской области  
«Университет «Дубна»- Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж

**Аттестационный лист по учебной практике**

---

(Ф.И.О.)

Обучающийся (аяся) на **2** курсе, группа **010** по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.03. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

в объеме 72 час. с «25» мая 2022г. по «07» июня 2022г.

В организации: Филиал государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Московской области «Университет «Дубна» - Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж, по адресу: 140080, Московская область, г. Лыткарино, ул. Ухтомского, дом 1.

#### Виды и качества выполнения работ

Код и формулировка компетенции	Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с требованиями организации, в которой проходила практика (оценка 2, 3, 4, 5)
ПК 3.1. Консультирование клиентов в по банковским продуктам и услугам	Техника безопасности.	
	Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)	
	Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации	
	Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности	
	Изучение стратегии развития банка	
	Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону»	
	Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников	
	Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов	
	Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог»	
	Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников», «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности»	
	Тренинг «Определение типа клиента»	
	Практикум «Моделирование поведения клиента»	
Презентация банковских продуктов и услуг		

#### Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося

Во время прохождения преддипломной практики в организации овладел(а) **компетенциями:**

Код компетенции	Планируемые результаты обучения по практике (в соответствии с рабочей программой)	Основные показатели оценивания результата	Уровень освоения (освоена / не освоена)
<b>Профессиональные компетенции</b>			
ПК 3.1	Консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	-осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; -выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; -выявлять потребности клиентов; -определять преимущества банковских продуктов для клиентов; -ориентироваться в продуктовой линейке банка; -консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой	освоена/ не освоена

Код компетенции	Планируемые результаты обучения по практике (в соответствии с рабочей программой)	Основные показатели оценивания результата	Уровень освоения (освоена / не освоена)
		<p>линейки банка;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>-выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>-формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>-использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>-переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>-формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>-осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>-организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>-осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов</li> </ul>	
<b>Общие компетенции</b>			
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> <li>-выбирает и применяет методы и способы решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам;</li> <li>-точно, правильно и полно выполнять профессиональные задачи</li> </ul>	освоена/ не освоена
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>-осуществляет оперативный поиск, результативный анализ и интерпретацию информации, и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</li> <li>-использует различные источники информации, включая электронные</li> </ul>	освоена/ не освоена
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> <li>-проявляет интерес к инновациям в области профессиональной деятельности;</li> <li>-выстраивает траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>-планирует повышения квалификации;</li> <li>-проявляет способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля</li> </ul>	освоена/ не освоена
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> <li>-стремится к сотрудничеству и коммуникабельности при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения</li> </ul>	освоена/ не освоена
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> <li>-грамотно излагает свои мысли и оформляет документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста</li> </ul>	освоена/ не освоена
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное	<ul style="list-style-type: none"> <li>-проявляет гражданско- патриотической позицию, осознанное поведение, основанного на общечеловеческих ценностях</li> </ul>	освоена/ не освоена

Код компетенции	Планируемые результаты обучения по практике (в соответствии с рабочей программой)	Основные показатели оценивания результата	Уровень освоения (освоена / не освоена)
	поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей		
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	-содействует сохранению окружающей среды, применяет ресурсосберегающие технологии, грамотно действует в чрезвычайных ситуациях	освоена/ не освоена
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	-демонстрирует использование средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе осуществления профессиональной деятельности	освоена/ не освоена
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	-демонстрирует навыки использования информационных технологий в профессиональной деятельности; - анализирует и оценивает информацию на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	освоена/ не освоена
ОК 10	Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий	- демонстрирует умения понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	освоена/ не освоена
ОК 11	Нести ответственность за организацию мероприятий и использование средств, предотвращающих воздействие вредных факторов в процессе труда, за технику безопасности	-демонстрирует умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов	освоена/ не освоена

\_\_\_\_\_ при прохождении практики **приобрел(а) практический опыт:**

(Ф.И.О. студента)

Консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам

Подпись руководителя практики \_\_\_\_\_ преподаватель спецдисциплин Шилина Г.Н.

«07» июня 2022г.

Рекомендации по заполнению характеристики:

в характеристике необходимо отразить: во время прохождения производственной практики проявил себя как дисциплинированный, ответственный, умеющий решать творческие задачи. В заключении: аттестуемый продемонстрировал / не продемонстрировал владение профессиональными и общими компетенциями.

Филиал государственного бюджетного образовательного учреждения

высшего образования Московской области  
«Университет «Дубна»- Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж

ДНЕВНИК  
ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
Студент (ка) гр.010

---

Специальность 38.02.07 Банковское дело

Время прохождения практики с 25.05.2022г. по 07.06.2022г.

Место прохождения практики Филиал государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Московской области «Университет «Дубна» - Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж

Руководители практики:

От колледжа

Преподаватель Шилина Галина Николаевна/\_\_\_\_\_

(Должность, ФИО)

подпись

г. Лыткарино 2022

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись руководителя организации
25.05.22	Вводный инструктаж технике безопасности,	8		

	электробезопасности. Режим работы. Характеристика банка			
26.05.22	Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)	7		
27.05.22	Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности	7		
30.05.22	Изучение стратегии развития банка	7		
31.05.22	Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону»	7		
01.06.22	Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов	7		
02.06.22	Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог»	7		
03.06.22	Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников», «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности»	7		
06.06.22	Тренинг «Определение типа клиента» Практикум «Моделирование поведения клиента»	7		
07.06.22	Презентация банковских продуктов и услуг Защита учебной практики	8		

Руководители практики:

От колледжа

Преподаватель Шилина Г.Н. / \_\_\_\_\_  
(Должность, ФИО)

### ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ФИО

Обучающийся в филиале государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Московской области «Университета - «Дубна» - «Лыткаринском промышленно-гуманитарном колледже» на 2 курсе, в группе 010 по специальности СПО 08.02.07 Банковское дело)

успешно прошел учебную практику по ПМ.03 ««Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

в объеме 72 часов (2 недели)

с **25.05.2022 по 07.06.2022г.**

в организации: Филиал государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Московской области «Университет «Дубна» - Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж

**Показатели выполнения производственных заданий:**

Уровень теоретической подготовки \_\_\_\_\_

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива \_\_\_\_\_

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности \_\_\_\_\_

Особые замечания и предложения руководителя практики \_\_\_\_\_

Код	Содержание компетенции	Уровень освоения (зачтено/не зачтено)
<b>Профессиональные компетенции</b>		
ПК.Р.3.1.	Консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	(зачтено/не зачтено)

Оценка практики \_\_\_\_\_

Руководитель практики \_\_\_\_\_/Шилина Г.Н.

«07» июня 2022г.

## ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (по профилю специальности)

Перед началом производственной практики (по профилю специальности) выдается задание

Филиал государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования Московской области  
«Университет «Дубна»- Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж  
**Задание на производственную практику (по профилю специальности)**  
по ПМ. 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих»  
Студенту группы 010, 2-го курса  
Специальность 38.02.07 Банковское дело

(Ф.И.О.)

Вид практики: Производственная (по профилю специальности)

Срок: с 08.06.2022 по 21.06.2022 г.

Цель: Приобретение практического опыта консультирования клиентов по банковским продуктам и подготовка к сдаче квалификационного экзамена.

При прохождении практики Вам необходимо охватить следующие вопросы:

Учебная практика

### Виды работ:

Безопасность труда и пожарная безопасность. Правила оказания первой помощи при травматизме

1. Знакомство с банком:

- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;
- бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности),

- наличие лицензий на момент прохождения практики,
  - состав акционеров банка;
  - схему организационной структуры банка;
  - состав филиальной сети;
  - информацию о рейтингах и премиях банка;
  - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;
  - состав обслуживаемой клиентуры
2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений)
  3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. Изучение тарифов банка
  4. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.
  5. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. Анализ клиентской базы банка
  6. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды)
  7. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов
  8. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка)
  9. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов

Учебная практика выполняется с использованием информации с сайтов кредитных организаций

По окончании практики Вам необходимо предоставить аттестационный лист с характеристикой о прохождении практики с оценкой руководителя практики, отчет по практике с приложенными документами.

Отчетная работа должна быть выполнена на одной стороне листов формата А-4, соответствовать стандартным требованиям оформления, иметь приложение (заполненные формы документов.) объём работы должен составлять 20-25 страниц печатного текста с расстоянием между строк в 1,5 интервала.

### **Структура отчета по практике:**

Инструктаж по охране труда.

1. Характеристика банка
2. Ознакомление с работой подразделений
3. Продуктовая линейка банка. Тарифы банка
4. Система контроля обслуживания клиентов
5. Клиентская база банка
6. Каналы обслуживания розничных клиентов
7. Система обеспечения безопасности(конфиденциальности) клиентов
8. Консультирование клиентов по различным банковским продуктам и услугам
9. Продажа банковских продуктов. Послепродажное обслуживание
10. Оформление и защита отчета по практике

Список использованной литературы

Приложения.

Задание выдано «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_г.

Срок сдачи отчета «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_г.

Преподаватель \_\_\_\_\_

Задание получил «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_г. \_\_\_\_\_

Результаты освоения производственной практики (по профилю специальности) отражаются в аттестационном листе

Филиал государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования Московской области  
«Университет «Дубна»- Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж

**Аттестационный лист по производственной практике (по профилю специальности)**

(Ф.И.О.)

Обучающийся (аяся) на **2** курсе, группа **010** по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело успешно прошел(ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.03. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

в объеме 72 час. с «08» июня 2022г. по «21» июня 2022г.

В организации:

Виды и качества выполнения работ

Профессиональные компетенции	Виды и объём работ, выполняемых обучающимися во время практики	Качество выполнения работ
ПК.3.1	Безопасность труда и пожарная безопасность. Правила оказания первой помощи при травматизме	Освоил/не освоил
	Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; -схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; -проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; -состав обслуживаемой клиентуры	Освоил/не освоил
	Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений)	Освоил/не освоил
	Знакомство с продуктовой линейкой банка. Изучение тарифов банка	Освоил/не освоил
	Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов	Освоил/не освоил
	Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. Анализ клиентской базы банка	Освоил/не освоил
	Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды)	Освоил/не освоил
	Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов	Освоил/не освоил
	Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг	Освоил/не

	в банке (работа под руководством сотрудника банка)	освоил
	Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов	Освоил/не освоил

Общие компетенции	Вид деятельности	Освоил / не освоил
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Освоил/ не освоил
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Освоил / не освоил
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Освоил / не освоил
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Освоил / не освоил
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Освоил / не освоил
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Освоил / не освоил
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Освоил / не освоил
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Освоил / не освоил
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Освоил / не освоил
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Освоил / не освоил
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Освоил / не освоил

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики (по профилю специальности)

Заключение: аттестуемый(ая) продемонстрировал(а)/не продемонстрировал(а) владение профессиональными и общими компетенциями: \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022г.

Руководители практики:

от колледжа преподаватель спец.дисциплин Шилина Г.Н. / \_\_\_\_\_ /  
(должность, Ф.И.О.) (подпись)

от организации \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

МП (должность, Ф.И.О.) (подпись)

Рекомендации по заполнению характеристики:

в характеристике необходимо отразить: во время прохождения производственной практики проявил себя как дисциплинированный, ответственный, умеющий решать творческие задачи. В заключении: аттестуемый продемонстрировал / не продемонстрировал владение профессиональными и общими компетенциями

Преподаватель \_\_\_\_\_

Задание получил «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_г. \_\_\_\_\_

Филиал государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования Московской области  
«Университет «Дубна»- Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж

**ДНЕВНИК**  
**ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (по профилю специальности)**  
Студент (ка) гр.010

---

Специальность 38.02.07 Банковское дело

Время прохождения практики с 08.06.2022г. по 21.06.2022г.

Место прохождения практики:

---

Руководители практики:

От колледжа

Преподаватель Шилина Галина Николаевна/\_\_\_\_\_

Должность, ФИО

подпись

От организации

---

Должность, ФИО

подпись

М.П.

г. Лыткарино 2022

Дата	Выполняемая работа	Кол-во часов	Отметка о выполнении	Подпись руководителя организации
08.06.22	Безопасность труда и пожарная безопасность. Правила оказания первой помощи при травматизме	2		
08.06.22	Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и	6		

	правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; -схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; -проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; -состав обслуживаемой клиентуры			
09.06.22	Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений)	8		
10.06.22	Знакомство с продуктовой линейкой банка. Изучение тарифов банка	8		
14.06.22	Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. Анализ клиентской базы банка	8		
15.06.22	Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды)	8		
16.06.22	Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов	8		
17.06.22	Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка)	8		
20.06.22	Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов	8		
21.06.22	Защита отчета по практике Сдача квалификационного экзамена	8		

Руководители практики:

От колледжа

Преподаватель Шилина Г.Н. /

Должность, ФИО

подпись

От организации

\_\_\_\_\_  
Должность, ФИО

\_\_\_\_\_  
подпись

М.П.

**ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ  
ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(по профилю специальности)**

\_\_\_\_\_  
ФИО

Обучающийся в филиале государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Московской области «Университета - «Дубна» - «Лыткаринском промышленно-гуманитарном колледже» на 2 курсе, в группе 010 по специальности СПО 08.02.07 Банковское дело

успешно прошел производственную практику (по профилю специальности) по ПМ.03  
 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»  
 в объеме 72 часов (2 недели)  
 с 08.06.2022 по 21.06.2022г.

В организации:

**Показатели выполнения производственных заданий:**

Уровень теоретической подготовки \_\_\_\_\_

Освоенные виды работ, качество, самостоятельность, интерес, инициатива \_\_\_\_\_

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности \_\_\_\_\_

Особые замечания и предложения руководителя практики \_\_\_\_\_

Код	Содержание компетенции	Уровень освоения (зачтено/не зачтено)
<b>Профессиональные компетенции</b>		
ПК.Р.3.1.	Консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	(зачтено/не зачтено)
<b>Общие компетенции</b>		
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	(зачтено/не зачтено)
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	(зачтено/не зачтено)
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	(зачтено/не зачтено)
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	(зачтено/не зачтено)
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	(зачтено/не зачтено)
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	(зачтено/не зачтено)
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	(зачтено/не зачтено)
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	(зачтено/не зачтено)
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	(зачтено/не зачтено)
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на	(зачтено/не зачтено)

	государственном и иностранном языках	
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	(зачтено/не зачтено)

Оценка практики \_\_\_\_\_

Руководитель практики \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Экзамен (квалификационный) включает:

- Представление/защита портфолио
- Выполнение квалификационного задания в программе 1С-предприятие
- Защита отчета по производственной практике

#### Требования к портфолио

Тип портфолио: смешанный тип

Варианты: портфолио документов, портфолио работ, рефлексивный портфолио, портфолио смешанного типа.

Портфолио оформляется обучающимися в течение всего периода освоения программы ПМ. При изучении теоретической части модуля контроль за оформлением портфолио осуществляется преподавателями МДК, при прохождении учебной и производственной практик - мастером производственного обучения.

Состав портфолио:

1. Копии дипломов, грамот, свидетельств об участии обучающихся в конкурсах профессионального мастерства, семинарах, конференциях и стажировках по профессии (фото-свидетельства).
2. Справки из приемной комиссии об участии в профориентационной работе.
3. Копии дипломов, грамот, свидетельств об участии в неделях профессий, декадах предметно-цикловых комиссий.
4. Перечень дополнительной специализированной литературы, интернет-ресурсов, использованных обучающимся при изучении содержания ПМ.
5. Копии дипломов, грамот, свидетельств об участии в военно-патриотических мероприятиях, работа в музее.
6. Проект или план карьерного роста.
7. Сертификаты, удостоверения курсов повышения квалификации, семинаров, свидетельства участия в проектной работе.
8. Характеристика с места прохождения производственной практики (фото выполненных работ).
9. Компьютерная презентация.
10. Аттестационный лист – характеристика по практике.
11. Материалы, подтверждающие посещение профессиональных выставок и конкурсов (отчеты, фотоотчеты)
12. Итоговая ведомость по МДК.
13. Творческие и практические работы.
14. Копия приписного свидетельства (для юношей)
15. Характеристика наставника.
16. Свидетельства участия в проектной работе.
17. Свидетельства участия в системе студенческого самоуправления.

Требования к портфолио:

Портфолио студента оформляется в папке – накопителе с файлами. Основными принципами составления является системность, полнота, конкретность предоставленных сведений, объективность информации, презентабельность. Студент имеет право включать в портфолио дополнительные разделы, материалы, элементы оформления, отражающие его индивидуальность. В портфолио могут быть помещены иллюстрированные фотоматериалы, отражающие производственную деятельность студента. Папка и находящиеся в ней материалы должны иметь эстетический вид, каждый документ датируется. Портфолио предъявляется на бумажном и электронном носителях.

Оценка портфолио может проводится как на экзамене квалификационном, так и до него – по согласованию с экзаменатором. Защита проводится в том случае, если у экзаменатора возникнут вопросы к обучающему по содержанию портфолио для оценки всех профессиональных и общих компетенций.

#### Выполнение квалификационного задания:

Экзамен квалификационный проводится с выполнением практических заданий

#### Задание

на экзамен квалификационный по ПМ. 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» для специальности 38.02.07 «Банковское дело»

#### Вариант 1

1. Выдать в подотчет директору на приобретение бумаги 3 000 руб.
2. Составить авансовый отчет директора по товарному и кассовому чеку № 45 на приобретение бумаги на сумму 1800 руб.(18 шт.\* 100 руб.)
3. Оформить возврат неиспользованных подотчетных сумм.
4. Сформировать отчет по счетам 71, 50
5. Сформировать кассовую книгу.
6. Сформировать платежное поручение на возврат части краткосрочного займа по кредитному договору № 56 от 10.01.13 с ОАО «СберБанк» на сумму 20 000 руб.
7. Разнести выписку

Содержание операции	Контрагент	Сумма
Возврат части краткосрочного займа по кредитному договору № 56 от 10.01.13	СберБанк	20 000
Оплата услуг банка	СберБанк	15

Преподаватель \_\_\_\_\_ С.В. Прибыткова

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ Г.Н. Шилина