

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Магнитогорский колледж современного образования»

**ПРИНЯТ**

методическим советом  
ЧПОУ «Магнитогорский колледж  
современного образования»

Протокол № 7 от 28.06 2023 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Краснопер Наталья Александровна,  
начальник дополнительного офиса  
Филиала банка «Газпромбанк» (АО)  
«Уральский»

«28» 06 2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Кузьмина С.А., директор ЧПОУ  
«Магнитогорский колледж  
современного образования»

«23» 05 2023 г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям  
рабочих, должностям служащих**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности **38.02.07 Банковское дело**

Разработчик:

Пимонова Татьяна Константиновна, к.э.н., преподаватель специальных дисциплин ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств профессионального модуля *ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)* пройдена.

Эксперт: Докукина Е.П., методист ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

**Содержание**

	Стр
1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины...	8
1.2.1. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине.....	8
1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины.....	9
1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.	9
2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины	11
2.1. Задания для текущего контроля .....	11
2.2. Задания для промежуточной аттестации.....	13
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	31

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки и оценки результатов освоения профессионального модуля *ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)* программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) по специальности *38.02.07 Банковское дело*.

Контрольно-оценочные средства (КОС) представляют собой комплект материалов для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля.

КОС предназначены для проверки усвоенных знаний и усвоенных умений по дисциплине в целях овладения предусмотренных стандартом общих и профессиональных компетенций, а также для оценки достижения обучающимися личностных результатов.

**Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:**

1.Формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК):

**Профессиональные компетенции:**

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

**Общие компетенции:**

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

2.Освоение умений и усвоение знаний

Таблица 1

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<b>Освоенные умения</b>		
осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг	Анализ рынка банковских услуг	Выполнение практического задания
выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк	Анализ рынка банковских услуг	Выполнение практического задания
выявлять потребности клиентов	Анализ рынка банковских	Выполнение

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
	услуг	практического здания
определять преимущества банковских продуктов для клиентов	Анализ рынка банковских услуг	Выполнение практического здания
ориентироваться в продуктовой линейке банка	Анализ рынка банковских услуг	Выполнение практического здания
консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка	Консультирование о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка	Выполнение практического здания
консультировать клиентов по тарифам банка	Консультирование о банковских продуктах и банковских тарифах	Выполнение практического здания
выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка	Консультирование о схемах обслуживания клиентов банка	Выполнение практического здания
формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка	Проведение опроса клиентов банка	Выполнение практического здания
использовать личное имиджевое воздействие на клиента	Деловой имидж	Выполнение практического здания
переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка	Знание коммуникативных особенностей общения с клиентами	Выполнение практического здания
формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг	Применение методов самоменеджмента	Выполнение практического здания
осуществлять обмен опытом с коллегами	Применение коммуникативных методов	Выполнение практического здания
организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг	Презентация банковских продуктов и услуг	Выполнение практического здания
использовать различные формы продвижения банковских продуктов	Формы продвижения банковских продуктов	Выполнение практического здания
осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов	Анализ рынка банковских услуг	Выполнение практического здания
<b>Усвоенные знания</b>		
определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта	Определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта	Выполнение практического здания
классификацию банковских операций	Классификация банковских операций	Выполнение практического здания
особенности банковских услуг и их классификацию	Особенности банковских услуг и их классификация	Выполнение практического здания
параметры и критерии качества банковских услуг	Параметры и критерии качества банковских услуг	Выполнение практического здания
понятие жизненного цикла	Понятие жизненного	Выполнение

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
банковского продукта и его этапы	цикла банковского продукта и его этапы	практического здания
структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке	Структура цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке	Выполнение практического здания
определение ценовой политики банка, ее объекты и типы	Определение ценовой политики банка, ее объекты и типы	Выполнение практического здания
понятие продуктовой линейки банка и ее структуру	Понятие продуктовой линейки банка и ее структура	Выполнение практического здания
продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности	Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности	Выполнение практического здания
основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений	Основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений	Выполнение практического здания;
организационно-управленческую структуру банка	Организационно-управленческая структура банка	Выполнение практического здания;
составляющие успешного банковского бренда	Банковский бренд	Выполнение практического здания;
роль бренда банка в продвижении банковских продуктов	Банковский бренд	Выполнение практического здания;
понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг	Конкурентное преимущество и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг	Выполнение практического здания;
особенности продажи банковских продуктов и услуг	Особенности продажи банковских продуктов и услуг	Выполнение практического здания
основные формы продаж банковских продуктов	Основные формы продаж банковских продуктов	Выполнение практического здания;
политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг	Политика банка в области продаж банковских продуктов и услуг	Выполнение практического здания;
условия успешной продажи банковского продукта	Условия успешной продажи банковского продукта	Выполнение практического здания;
этапы продажи банковских продуктов и услуг	Этапы продажи банковских продуктов и услуг	Выполнение практического здания;
организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов	Организация послепродажного обслуживания и	Выполнение практического здания;

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
	сопровождения клиентов	
отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг	Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг	Выполнение практического задания;
способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам	Выполнение практического задания;
способы продвижения банковских продуктов	Способы продвижения банковских продуктов	Выполнение практического задания;
правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг	Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг	Выполнение практического задания;
принципы взаимоотношений банка с клиентами	Принципы взаимоотношений банка с клиентами	Выполнение практического задания;
психологические типы клиентов	Психологические типы клиентов	Выполнение практического задания;
приёмы коммуникации	Приёмы коммуникации	Выполнение практического задания;
способы выявления потребностей клиентов	Способы выявления потребностей клиентов	Выполнение практического задания;
каналы для выявления потенциальных клиентов	Каналы для выявления потенциальных клиентов	Выполнение практического задания;

### 3. Формирование личностных результатов реализации программы воспитания по специальности:

ЛР3) Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

ЛР4) Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР6) Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях

ЛР7) Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР8) Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР11) Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры

## 1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

### 1.2.1. Форма промежуточной аттестации по УД

Таблица 2

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
МДК 03.01. Выполнение работ по профессии 20002 Агент банка	Экзамен
УП.03	Дифференцированный зачет
ПП.03	Дифференцированный зачет
ПМ.03	Экзамен по модулю

### 1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль результатов освоения модуля осуществляется в процессе изучения всех составляющих модуля. При освоении МДК 02.01. систематически оцениваются показатели, сформулированные в таблице 1. Применяются такие методы оценивания как устный опрос, тестирование, решение ситуационных задач, оценка самостоятельной работы студента.

Текущий контроль осуществляется в форме защиты практических заданий. Промежуточная аттестация по модулю ПМ.03 проводится в соответствии с учебным планом в форме экзаменов по МДК 03.01., дифференцированного зачета по учебной практике и производственной практике.

Экзамен по МДК проводится с учетом результатов текущего контроля, оформленных в классном журнале. Оценка «отлично» по всем проверяемым показателям освобождает студента от экзамена.

Предметом оценки по учебной и производственной практике является приобретение практического опыта, освоение общих (в аспекте модуля) и профессиональных компетенций. Контроль и оценка по производственной практике проводится на основе характеристики и оценочных записей руководителей учебной и производственной практик (от колледжа и представителя базы практики) в аттестационном листе.

В аттестационном листе отражаются все виды работ, выполненные обучающимся во время учебной и производственной практик, их объем, качество выполнения в соответствии с программой практик.

Промежуточная аттестация освоения вида профессиональной деятельности осуществляется на экзамене (квалификационном). Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК и по учебной и производственной практикам.

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене (квалификационном) является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

Колледж вправе осуществлять реализацию образовательных программ или их частей с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, организуя учебные занятия в виде онлайн-курсов, обеспечивающих для обучающихся независимо от их места нахождения и организации, в которой они осваивают образовательную программу, достижение и оценку результатов обучения путем организации образовательной деятельности в электронной информационно-образовательной среде, к



которой предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

Формы и процедура текущего контроля и промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об организации образовательного процесса в ЧПОУ «МКСО» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции»

### *1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.*

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой:

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- проявление высокопрофессиональной трудовой активности;
- участие в исследовательской и проектной работе;
- участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;
- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;
- проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;
- участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях;
- добровольческие инициативы по поддержке инвалидов и престарелых граждан;
- проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира;
- демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
- демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;

- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах;
- проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.

## 2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Структура контрольно-оценочных средств для текущего контроля**

**2.1. Назначение:** КОС предназначен для текущего контроля **МДК 03.01. Выполнение работ по профессии 20002 Агент банка**

по специальности СПО **38.02.07 Банковское дело** (базовой подготовки).

**Знать:**

- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
- классификацию банковских операций;
- особенности банковских услуг и их классификацию;
- параметры и критерии качества банковских услуг;
- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;
- организационно-управленческую структуру банка;
- составляющие успешного банковского бренда;
- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
- особенности продажи банковских продуктов и услуг;
- основные формы продаж банковских продуктов;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- условия успешной продажи банковского продукта;
- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- способы продвижения банковских продуктов;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- приёмы коммуникации;
- способы выявления потребностей клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов.

**Уметь:**

- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
- выявлять потребности клиентов;
- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
- ориентироваться в продуктовой линейке банка;

- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
- консультировать клиентов по тарифам банка;
- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;
- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

### **Задание**

#### **Вариант 1**

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

Исходные данные:

Данные основным коммерческим банкам региона

Рекомендации по выполнению:

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

#### **Вариант 2**

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для  
– физических лиц.

Исходные данные:

Данные основным коммерческим банкам региона

Рекомендации по выполнению:

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

### **Условия**

**Время выполнения задания** - 80 минут

**Оборудование:** персональные компьютеры; ручка, бумага

### **Критерии оценивания**

Работа оценивается *отметкой «5»*, если:

- работа выполнена полностью;

- в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;
- в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, которая не является следствием незнания или непонимания учебного материала).

**Отметка «4»** ставится в следующих случаях:

- работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);
- допущены одна ошибка или есть два – три недочёта в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).

**Отметка «3»** ставится, если:

- допущено более одной ошибки или более двух – трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме.

**Отметка «2»** ставится, если:

- допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

## 2.2. Задания для промежуточной аттестации

**2.2.1. Назначение:** КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения контроля **МДК 03.01. Выполнение работ по профессии 20002 Агент банка**

**Форма:** экзамен

### Список вопросов к экзамену

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

22. Методика разработки новых банковских продуктов и услуг и ее практическое применение
23. Этапы создания нового депозитного продукта
24. Основные риски массовых и индивидуальных продаж

## **Экзаменационные билеты**

### **Экзаменационный билет № 1**

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

### **Экзаменационный билет № 2**

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

### **Экзаменационный билет № 3**

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

### **Экзаменационный билет № 4**

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

### **Экзаменационный билет № 5**

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

### **Экзаменационный билет № 6**

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

### **Экзаменационный билет № 7**

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

### **Экзаменационный билет № 8**

1. Характеристика банковского продукта: банковские карты с овердрафтом

2. Внешний вид сотрудника банка
3. Практическое задание. Какой банковский продукт можно предложить клиенту – физическому лицу

#### **Экзаменационный билет № 9**

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

#### **Экзаменационный билет № 10**

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

#### **Экзаменационный билет № 11**

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

#### **Экзаменационный билет № 12**

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

#### **Экзаменационный билет № 13**

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

#### **Экзаменационный билет № 14**

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

#### **Экзаменационный билет № 15**

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

#### **Экзаменационный билет № 16**

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

### Экзаменационный билет № 17

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

### Экзаменационный билет № 18

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

### Экзаменационный билет № 19

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

### Экзаменационный билет № 20

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

#### Критерии оценивания

Каждый теоретический вопрос и практическое задание оценивается по 5-тибалльной шкале:

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает и выполняет его не полно, непоследовательно, допускает неточности в работе, в применении теоретических знаний на практике.,

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по дисциплине, допускает ошибки, не может практически применять теоретические знания.

Итоговая оценка определяется как средний балл по всем заданиям (вопросам).

**2.2.2. Назначение:** КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения УП.03 Учебная практика

**Форма:** дифференцированный зачет

#### Список вопросов к дифференцированному зачету

1. Современные банковские продукты и услуги
2. Классификация банковских услуг
3. Потребители банковских продуктов и услуг



4. Установление оптимального соотношения между ценой и качеством услуг в банке.
5. Перечень и характеристика продуктов для vip-клиентов.
6. Виды деловой коммуникации.
7. Формы деловой коммуникации
8. Формирование имиджа делового человека.
9. Правила убеждения и этикета делового телефонного разговора при исходящих звонках.
10. Правила этикета делового телефонного разговора при входящих звонках
11. Правила создания рекламного обращения
12. Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.
13. Методика разработки новых банковских продуктов и услуг и ее практическое применение
14. Этапы создания нового депозитного продукта
15. Основные риски массовых и индивидуальных продаж

### **Задание**

Предоставление отчета о практике, где студент предоставляет следующую информацию по определенному банковскому продукту:

- Разработка банковского продукта (этапы создания)
- Потребители банковского продукта.
- Оптимальное соотношение между ценой и качеством банковского продукта
- Создание рекламного сообщения по банковскому продукту
- Формирование имиджа банковского работника
- Правила деловых коммуникаций при взаимодействии банковского работника и клиента
- Правила этикета делового телефонного разговора при входящих звонках

### **Критерии оценивания**

Работа оценивается *отметкой «5»*, если:

- отчет выполнен полностью;
- выводы и заключение обоснованы и целесообразны;
- отчет оформлен в соответствии со стандартом ЧПОУ «МКСО».

*Отметка «4»* ставится в следующих случаях:

- отчет выполнен полностью, но нет выводов;
- допущены два – три недочёта в оформлении отчета.

*Отметка «3»* ставится, если:

- отчет выполнен полностью, но нет выводов;
- допущено более двух – трех недочетов в оформлении отчета, но обучающийся обладает обязательными навыками, сформированными в ходе прохождения практики.

*Отметка «2»* ставится, если:

- отчет не выполнен;
- допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными навыками, сформированными в ходе прохождения практики.

**2.2.2. Назначение:** КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения  
**ПП.03 Производственная практика**

**Форма:** дифференцированный зачет

### Список вопросов к дифференцированному зачету

1. Технологии и способы привлечения клиентов в банк
2. Методы привлечения клиентов в банк.
3. Мероприятия по привлечению дополнительных клиентов
4. Основные виды продаж банковских продуктов и услуг. Массовые продажи («финансовый супермаркет»). Индивидуальные продажи («финансовый бутик»).
5. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Пакетный метод продаж и его применение. Перекрестные продажи и кросс-продажи.
6. Методы продажи банковской продукции.
7. Этапы продаж банковских продуктов и услуг.
8. Этапы продажи банковской продукции
9. Послепродажное обслуживание клиентов.

### Задание

Предоставление отчета о практике, где студент по коммерческому банку, в котором проходит производственную практику, предоставляет следующую информацию:

- Технологии и способы привлечения клиентов в банк
- Методы привлечения клиентов в банк
- Мероприятия по привлечению дополнительных клиентов
- Основные виды продаж банковских продуктов и услуг
- Этапы продаж банковских продуктов и услуг
- Послепродажное обслуживание клиентов.

### Критерии оценивания

Работа оценивается *отметкой «5»*, если:

- отчет выполнен полностью;
- выводы и заключение обоснованы и целесообразны;
- отчет оформлен в соответствии со стандартом ЧПОУ «МКСО».

*Отметка «4»* ставится в следующих случаях:

- отчет выполнен полностью, но нет выводов;
- допущены два – три недочёта в оформлении отчета.

*Отметка «3»* ставится, если:

- отчет выполнен полностью, но нет выводов;
- допущено более двух – трех недочетов в оформлении отчета, но обучающийся обладает обязательными навыками, сформированными в ходе прохождения практики.

*Отметка «2»* ставится, если:

- отчет не выполнен;
- допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными навыками, сформированными в ходе прохождения практики.

**2.2.3. Назначение:** КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения ПМ.03 **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)**

**Форма:** экзамен

**Список вопросов к экзамену**

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

## Экзаменационные билеты

### Экзаменационный билет №1

#### Задание № 1

Современные банковские продукты и услуги

#### Задание № 2

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

Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей.

Рекомендации по выполнению:

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

#### Задание № 3

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

### Экзаменационный билет №2

**Задание № 1**

Потребители банковских продуктов и услуг

**Задание № 2**

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для  
– физических лиц.

Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

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

**Задание № 3**

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

**Экзаменационный билет №3****Задание № 1**

Формы деловой коммуникации

**Задание № 2**

Разработайте три вида вкладов:

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

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

Исходные данные:

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

Рекомендации по выполнению:

Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

**Задание № 3**

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

**Экзаменационный билет №4****Задание № 1**

Формирование имиджа делового человека.

**Задание № 2**

Используя описание услуг системы «Банк-Клиент», составьте рекламное обращение, акцентируя внимание на ценностях услуги.

Исходные данные:

Классификация услуг в системе «Банк-Клиент»

№ п/п	Особенности (содержание) банковского продукта	Преимущества банковского продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
1.	Технология электронных расчетов с использованием электронно-цифровой подписи (современная,	По сравнению с бумажной технологией расчетов отсутствуют посредники в передаче информации и документов (с использованием для	Повышение надежности, конфиденциальности проведения сделок

	эффективная, широко используемая в банковском бизнесе России)	доставки курьеров) в банк, электронные расчеты снижают риск по утрате, подделке документов, утечке информации	клиентов через банковские счета
2.	Проведение иногородних, межрегиональных, внутригородских расчетов по рублевым и валютным счетам с использованием электронно-цифровой подписи по банковской корреспондентской сети и РКЦ ЦБ РФ	Электронные платежи, поступившие по системе «Банк-Клиент», имеют преимущество в автоматизированной обработке данных перед платежами, поступившими традиционным способом	Ускорение расчетов, возможность контрагентам клиента быстрее получить средства от него
3.	Продление операционного дня до 16.00	Возможность проведения клиентом большего количества документов	Более интенсивная работа предприятия
4.	Возможность быстрой корректировки платежных поручений в случае их некорректного составления	Нет необходимости везти документы обратно на предприятие как при бумажной технологии	Экономия времени, более быстрая работа предприятия
5.	Аренда модема	Сокращает единовременные затраты средств и времени на поиск необходимого оборудования для установки системы «Банк-Клиент», проведение его технической экспертизы.	Экономия денежных средств на покупку модема. Экономия времени на установку системы «Банк-Клиент» и возможность быстрее подключиться к системе электронных расчетов за счет решения проблем по обеспечению клиента модемом
6.	Формирование промежуточных выписок о состоянии открытых счетов в банке	Возможность для клиента провести экспресс- анализ платежей, оценить состояние банковских счетов в течение операционного дня	Оперативность принятия решений
7.	Формирование и возможность отправки электронных заявок клиентов на покупку и продажу валюты	Нет необходимости посещения банка	Возможность быстрого проведения конвертации валюты

### Задание № 3

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

### Экзаменационный билет №5

#### Задание № 1

Методы привлечения клиентов в банк.

#### Задание № 2

На основе классификации услуги инкассации составьте коммерческое письмо для клиента по схеме «Особенности–Преимущества–Ценности».

Исходные данные:

Классификация услуги инкассации

№ п/п	Особенности банковского продукта	Преимущества продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
-------	----------------------------------	-----------------------------------	---

1.	Сдача денег в банк производится посредством их пере-дачи инкассаторам, которые доставляют и сдают их в кассу банка	Для доставки и сдачи денежной выручки в банк не нужны кассиры, автотранспорт, охрана	Экономия времени кассовых работников предприятий и лиц, сопровождающих их на доставку и сдачу денег в банк. Обеспечение непрерывной работы кассира предприятия, за счет того, что его функции по сдаче денег в банк выполняются инкассаторами. Экономия затрат предприятия на содержание автотранспорта и охраны для доставки денег в банк
2.	Инкассация осуществляется специальной службой банка, имеющей необходимое оснащение	Обеспечивается безопасность доставки денег с предприятия в банк	Сохранность денежных средств
3.	Инкассация дает возможность сдачи выручки в удобное время, по гибкому графику	Выручка инкассируется независимо от режима работы банка с клиентами, в том числе вечером и в выходные дни	Удобство
4.	Пересчет денежной выручки осуществляется 24 часа	Выручка, поступающая после операционного времени, пересчитывается ночной сменой кассиров	Своевременное зачисление денежных средств на расчетный счет и возможность проводить платежи с 9 часов
5.	Индивидуальный подход при установлении цены, зависящий от объема выручки и маршрута	Оплата услуги проводится за период 30 дней	Экономия средств

### Задание № 3

Разработать анкету для выявления потребностей клиентов в банковских продуктах и услугах.

### Экзаменационный билет №6

#### Задание № 1

Установление оптимального соотношения между ценой и качеством услуг в банке.

#### Задание № 2

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

Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей.

Рекомендации по выполнению:

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

#### Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

## Экзаменационный билет №7

### Задание № 1

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

### Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для  
– физических лиц.

Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

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

### Задание № 3

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

## Экзаменационный билет №8

### Задание № 1

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

### Задание № 2

Разработайте три вида вкладов:

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

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

Исходные данные:

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

Рекомендации по выполнению:

Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

### Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для физического лица.

## Экзаменационный билет №9

### Задание № 1

Этапы продаж банковских продуктов и услуг.

### Задание № 2

Используя описание услуг системы «Банк-Клиент», составьте рекламное обращение, акцентируя внимание на ценностях услуги.

Исходные данные:

Классификация услуг в системе «Банк-Клиент»

№ п/п	Особенности (содержание) банковского продукта	Преимущества банковского продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
1.	Технология электронных расчетов с использованием электронно-цифровой подписи (современная, эффективная, широко используемая в банковском бизнесе России)	По сравнению с бумажной технологией расчетов отсутствуют посредники в передаче информации и документов (с использованием для доставки курьеров) в банк, электронные расчеты снижают риск по утрате, подделке документов, утечке информации	Повышение надежности, конфиденциальности проведения сделок клиентов через банковские счета
2.	Проведение иногородних, межрегиональных, внутригородских расчетов по рублевым и валютным счетам с использованием электронно-цифровой подписи по банковской корреспондентской сети и РКЦ ЦБ РФ	Электронные платежи, поступившие по системе «Банк-Клиент», имеют преимущество в автоматизированной обработке данных перед платежами, поступившими традиционным способом	Ускорение расчетов, возможность контрагентам клиента быстрее получить средства от него
3.	Продление операционного дня до 16.00	Возможность проведения клиентом большего количества документов	Более интенсивная работа предприятия
4.	Возможность быстрой корректировки платежных поручений в случае их некорректного составления	Нет необходимости везти документы обратно на предприятие как при бумажной технологии	Экономия времени, более быстрая работа предприятия
5.	Аренда модема	Сокращает единовременные затраты средств и времени на поиск необходимого оборудования для установки системы «Банк-Клиент», проведение его технической экспертизы.	Экономия денежных средств на покупку модема. Экономия времени на установку системы «Банк-Клиент» и возможность быстрее подключиться к системе электронных расчетов за счет решения проблем по обеспечению клиента модемом
6.	Формирование промежуточных выписок о состоянии открытых счетов в банке	Возможность для клиента провести экспресс-анализ платежей, оценить состояние банковских счетов в течение операционного дня	Оперативность принятия решений
7.	Формирование и возможность отправки электронных заявок клиентов на покупку и продажу валюты	Нет необходимости посещения банка	Возможность быстрого проведения конвертации валюты

### Задание № 3



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

### Экзаменационный билет №10

#### Задание № 1

Послепродажное обслуживание клиентов.

#### Задание № 2

На основе классификации услуги инкассации составьте коммерческое письмо для клиента по схеме «Особенности–Преимущества–Ценности».

Исходные данные:

Классификация услуги инкассации

№ п/п	Особенности банковского продукта	Преимущества продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
1.	Сдача денег в банк производится посредством их пере-дачи инкассаторам, которые доставляют и сдают их в кассу банка	Для доставки и сдачи денежной выручки в банк не нужны кассиры, автотранспорт, охрана	Экономия времени кассовых работников предприятий и лиц, сопровождающих их на доставку и сдачу денег в банк. Обеспечение непрерывной работы кассира предприятия, за счет того, что его функции по сдаче денег в банк выполняются инкассаторами. Экономия затрат предприятия на содержание автотранспорта и охраны для доставки денег в банк
2.	Инкассация осуществляется специальной службой банка, имеющей необходимое оснащение	Обеспечивается безопасность доставки денег с предприятия в банк	Сохранность денежных средств
3.	Инкассация дает возможность сдачи выручки в удобное время, по гибкому графику	Выручка инкассируется независимо от режима работы банка с клиентами, в том числе вечером и в выходные дни	Удобство
4.	Пересчет денежной выручки осуществляется 24 часа	Выручка, поступающая после операционного времени, пересчитывается ночной сменой кассиров	Своевременное зачисление денежных средств на расчетный счет и возможность проводить платежи с 9 часов
5.	Индивидуальный подход при установлении цены, зависящий от объема выручки и маршрута	Оплата услуги проводится за период 30 дней	Экономия средств

#### Задание № 3

Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.

### Экзаменационный билет №11

#### Задание № 1

Мероприятия по привлечению дополнительных клиентов

#### Задание № 2

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

Перечень услуг в системе «Интернет-Банк».

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

Исходные данные:

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

Рекомендации по выполнению:

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

### **Задание № 3**

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

## **Экзаменационный билет №12**

### **Задание № 1**

Основные риски массовых и индивидуальных продаж

### **Задание № 2**

Разработайте два вида вкладов:

- для VIP-клиентов,
- для пенсионеров.

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

Исходные данные:

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

### **Задание № 3**

Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.

## **Экзаменационный билет №13**

### **Задание № 1**

Перечень и характеристика продуктов для vip-клиентов.

### **Задание № 2**

Составьте классификацию банковских услуг для

- юридических лиц,
- физических лиц.

Исходные данные:

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

Рекомендации по выполнению:

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

### Задание № 3

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

### Экзаменационный билет №14

#### Задание № 1

Этапы создания нового депозитного продукта

#### Задание № 2

Какой этап жизненного цикла переживает в настоящее время приведенный ниже банковская услуга в Вашем месте проживания? Ответы оформить в таблицу 1.

- а) интернет-банк-клиент;
- б) смс-банкинг;
- в) банк-клиент;
- г) пластиковые карточки;
- д) трастовые операции.

Таблица 1. – Примеры товаров, переживающих обозначенную стадию жизненного цикла

Этапы жизненного цикла			
Выведение на рынок	Рост	Зрелость	Спад

#### Задание № 3

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

### Экзаменационный билет №15

#### Задание № 1

Классификация банковских услуг

#### Задание № 2

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

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

#### Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

### Экзаменационный билет №16

**Задание № 1**

**Правила убеждения и этикета делового телефонного разговора при исходящих звонках.**

**Задание № 2**

Заполните таблицу:

Механизм психологического воздействия	Общая характеристика

**Задание № 3**

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

**Экзаменационный билет №17****Задание № 1**

Этапы продажи банковской продукции

**Задание № 2**

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

Таблица – Средства стимулирования продаж банковских продуктов по направлениям

Направления стимулирования	Средства стимулирования
Стимулирование клиентов	
Стимулирование персонала банка	
Стимулирование посредников	

**Задание № 3**

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

**Экзаменационный билет №18****Задание № 1**

Методика разработки новых банковских продуктов и услуг и ее практическое применение

**Задание № 2**

Заполните таблицу:

Факторы возникновения конфликтов	Характеристика фактора

**Задание № 3**

Подготовить «домашнюю заготовку» телефонного разговора для продажи памятных монет приуроченных к приближающемуся празднику.

**Экзаменационный билет №19****Задание № 1**

Правила этикета делового телефонного разговора при входящих звонках

**Задание № 2**

Требуется перечислить, какие сведения о конкурентах включает:

- 1) количественная информация;
  - 2) качественная информация. Результаты сведите в таблицу:
- Таблица – Информация о конкурентах коммерческого банка

Количественная информация	Качественная информация

### Задание № 3

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

### Экзаменационный билет №20

#### Задание № 1

Технологии и способы привлечения клиентов в банк

#### Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для

– юридических лиц, предпринимателей;

– населения.

Исходные данные:

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

Рекомендации по выполнению:

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

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

#### Задание № 3

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

Исходные данные:

- частным лицам;

- юридическим лицам;

- VIP клиентам.

### Экзаменационный билет №21

#### Задание № 1

Методы продажи банковской продукции.

#### Задание № 2

Заполните таблицу:

Механизм психологического воздействия	Общая характеристика
идентификация	
внушение	
подражание	
заражение	
эмпатия	
стереотипизация	

#### Задание № 3

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

### Экзаменационный билет №22

#### Задание № 1

Формы деловой коммуникации.

#### Задание № 2

Заполните таблицу:

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

#### Задание № 3

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

### Экзаменационный билет №23

#### Задание № 1

Правила создания рекламного обращения

#### Задание № 2

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

#### Задание № 3

Дать характеристику возрастным группам индивидуальных клиентов.

### Экзаменационный билет №24

#### Задание № 1

Виды деловой коммуникации.

#### Задание № 2

Определите, к каким невербальным средствам (мимика, интонация, поза, жестикация, дистанция) относятся следующие действия: ухмылка, топтание на месте, легкое приседание, приподнимание бровей, сближение с кем-нибудь, почесывание головы, сжимание кулаков, отведение взгляда, произнесение слов громко и с нажимом, подъем со стула, сердитое выражение лица, молчание, наклон (чтобы что-нибудь поднять), перенос веса с одной ноги на другую.

#### Задание № 3

Продумайте для рекламной компании мотивацию приобретения Монеты к Чемпионату мира по футболу 2018. Составьте рекламное предложение для клиента.

### Экзаменационный билет №25

#### Задание № 1

Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.

#### Задание № 2

Заполните таблицу.

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

### Задание № 3

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

#### Инструкция к выполнению работы

Время выполнения задания - 80 минут

Оборудование: персональные компьютеры; ручка, бумага

#### Критерии оценивания

Работа оценивается *отметкой «5»*, если:

- работа выполнена полностью;
- в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;
- в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, которая не является следствием незнания или непонимания учебного материала).

*Отметка «4»* ставится в следующих случаях:

- работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);
- допущены одна ошибка или есть два – три недочёта в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).

*Отметка «3»* ставится, если:

- допущено более одной ошибки или более двух – трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме.

*Отметка «2»* ставится, если:

- допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

### 3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

#### Основные источники:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ с измен-Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ с измен-ми.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» .
4. Костюкова, Е.И. Организация бухгалтерского учета в банках : учебное пособие / Костюкова Е.И., Фролов А.В., Фролова А.А. — Москва : КноРус, 2021. — 247 с. — ISBN 978-5-406-03082-0. — URL: <https://book.ru/book/936310>
5. Основы банковского дела : учебное пособие / Лаврушин О.И., под ред. и др. — Москва : КноРус, 2020. — 386 с. — ISBN 978-5-406-07436-7. — URL: <https://book.ru/book/932612>
6. Мерцалова, А.И. Учет и операционная деятельность в кредитных организациях: кассовые, расчетные, депозитные и кредитные операции : учебное пособие / Мерцалова А.И. — Москва : КноРус, 2016. — 256 с. — ISBN 978-5-390-00463-0. — URL: <https://book.ru/book/920564>
7. Каджаева М. Р. Ведение расчетных операций: Учебник для СПО, 2-е изд., перераб. и доп Москва «Академия», 2017. – 272 с..
8. Костерина, Т. М. Банковское дело : учебник для СПО / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 332 с.
9. Основы банковского дела: учебник для СПО / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2015. — 288 с.

#### Дополнительные источники:

1. Бондарева Т. Н. Бухгалтерский учет в банках: учебное пособие для СПО/ Т. Н. Бондарева /. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. – 152 с.
2. Бондарева Т.Н., Галкина . Е.А. Ведение кассовых операций: учебное пособие/ Т.Н., Бондарева, . Е.А.,Галкина/ Ростов н/Д: Феникс, 2014 – 190 с.
3. Банковское дело : учебник для вузов / О. И. Лаврушин, Н. И. Валенцева [и др.] ; под ред. О. И. Лаврушина. — 12-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016. — 800 с.
4. Банковское дело: Учебник для вузов / ред. Г.Г. Коробова. - М.: Экономистъ, 2016. - 751 с.

#### Интернет-ресурсы:

1. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа <http://www.cbr.ru> .
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>.
3. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.
6. Материалы информационного портала Финансовая культура [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fincult.info>.