Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОМСКИЙ ФИЛИАЛ

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00FAFE158BB5C27E837F7CD02262122B3C
Владелец: Бахта Андрей Сергеевич
Действителен: с 20.04.2023 до 13.07.2024

УТВЕРЖДЕНА
(в составе ППССЗ)
Педагогическим советом
Омского филиала РАНХиГС
Протокол № 5
от «06» апреля 2021 г
Директор филиала
_____ А.С.Бахта

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

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

(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

краткое наименование дисциплины (модуля) (при наличии)
38.02.07 Банковское дело
(код, наименование направления подготовки (специальности)
Специалист банковского дела
(квалификация)
очная
(форма(ы) обучения)

Год набора - 2021

Разработчики: преподаватель РАНХиГС
М.В. Лавренчук

Омск, 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	3
2. Структура и содержание профессионального модуля	18
3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	26
4. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по профессиональному модулю	41
5. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	44
Приложение 1 Комплект учебно-методической документации по промежуточной аттестации	45
Приложение 2 Комплект учебно-методической документации по текущему контролю успеваемости	132
Приложение 3 Комплект учебно-методической документации по самостоятельной работе	188

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

1.1. Профессиональный модуль *ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* (Выполнение работ по профессии Агент банка) обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код	**Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
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
ДПК 2.3.	Способность управлять процессом развития платежных услуг

Требования ФГОС (компетенции)	**Требования ПС (ТФ)**	**Результаты обучения (с учетом требований ФГОС (приложение 3))**
		в результате изучения ПМ обучающийся будет:
1	2	3

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	**ПС 08.027 Специалист по платежным услугам** **Необходимые знания 02** 08.027/A/01.4.02.03 Локальные акты и методические документы в области платежных услуг	**знать:** РО32 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг
	08.027/A/02.4.02.01 Основы психологии общения и ведение консультационной работы с клиентами 08.027/A/02.4.02.02 Технологии ведения переговоров 08.027/A/02.4.02.03 Основы делового этикета 08.027/A/02.4.02.04 Порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление различных видов платежных услуг	РО38 формы расчетов и технологии совершения расчетных операций; варианты использования различных переговорных техник; правила поведения в конкретной профессиональной ситуации; нормы общения в ходе консультационной работы
	08.027/A/03.4.02.01 Правила и порядок подписания и оформление отчетности по платежным услугам 08.027/A/03.4.02.02 Локальные акты и методические документы в области платежных услуг 08.027/A/03.4.02.04 Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг 08.027/A/03.4.02.06 Особенности делопроизводства и документооборот при осуществлении платежных услуг	РО38 формы расчетов и технологии совершения расчетных операций; РО32 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг; РО34 порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
	08.027/A/04.4.02.01 Основы психологии общения и ведение консультационной работы с клиентами 08.027/A/04.4.02.03 Локальные акты и методические документы в области платежных услуг 08.027/A/04.4.02.04 Деловой этикет	РО35 правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; РО32 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг; структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в

		банке; параметры и критерии качества банковских услуг; 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
	ПС 08.027 Специалист по платежным услугам **Необходимые умения 03** 08.027/A/01.4.03.03 Анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в расчетных (платежных) документах 08.027/A/01.4.03.05 Соблюдать график банковского платежного документооборота и график обслуживания клиентов по операциям	**уметь:** РОУ2 проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; РОУ4 выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов
	08.027/A/02.4.03.01 Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг 08.027/A/02.4.03.02 Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям 08.027/A/02.4.03.03 Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями 08.027/A/02.4.03.04 Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов	РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; демонстрировать предлагаемую платежную услугу клиентам; организовывать процесс обмена информацией с клиентом
	08.027/A/03.4.03.01 Систематизировать информацию и расчетные (платежные)	РОУ30 использовать специализированное

	документы в программно-аппаратном комплексе для формирования отчетности	программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк
	08.027/A/04.4.03.01 Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг 08.027/A/04.4.03.02 Сравнивать показатели эффективности платежных услуг 08.027/A/04.4.03.03 Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг	РОУ2 проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; 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; переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; использовать различные формы продвижения банковских продуктов; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	**ПС 08.013 Специалист по операциям на межбанковском рынке** **Необходимые знания 02** 08.013/A/01.5.02.01 Технология ведения переговоров 08.013/A/01.5.02.02 Деловой этикет 08.013/A/01.5.02.03 Порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление различных видов финансовых услуг, в том числе на межбанковском рынке 08.013/A/01.5.02.04 Особенности делопроизводства и документооборот на межбанковском рынке	**знать:** РО312 системы межбанковских расчетов; РО316 формы международных расчетов: аккредитивы, инкассо, переводы, чеки; этапы переговорного процесса; содержание процедуры заключения договора; основные этапы документооборота
	08.013/A/02.5.02.03 Особенности делопроизводства и документооборот на межбанковском рынке	РО312 системы межбанковских расчетов; РО316 формы международных расчетов: аккредитивы, инкассо, переводы, чеки
	08.013/A/03.5.02.01 Современные информационные технологии, справочные и информационные системы в сфере права, бухгалтерского учета	РО312 системы межбанковских расчетов; РО316 формы международных расчетов: аккредитивы, инкассо, переводы, чеки
	ПС 08.013 Специалист по операциям на межбанковском рынке **Необходимые умения 03** 08.013/A/01.5.03.01 Применять универсальное и специализированное программное обеспечение, необходимое для сбора и анализа информации для	**уметь**: РОУ29 использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов,

	сотрудничества на межбанковском рынке 08.013/A/01.5.03.02 Пользоваться справочными информационными базами данных, необходимыми для сотрудничества на межбанковском рынке 08.013/A/01.5.03.03 Работать на персональном компьютере 08.013/A/01.5.03.04 Работать с офисной оргтехникой 08.013/A/01.5.03.05 Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности 08.013/A/01.5.03.07 Устанавливать и развивать деловые отношения для сотрудничества на межбанковском рынке	совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами; РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией; поддерживать деловые коммуникации с клиентом
	08.013/A/02.5.03.02 Пользоваться современными техническими средствами поиска и анализа финансовой информации, необходимой для сотрудничества на межбанковском рынке 08.013/A/02.5.03.03 Пользоваться справочными информационными базами данных, необходимых для сотрудничества на межбанковском рынке	РОУ29 использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами; РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией; осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; 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; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; осуществлять обмен опытом с коллегами; осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов
	08.013/A/03.5.03.01 Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности 08.013/A/03.5.03.02 Пользоваться современными техническими средствами поиска и анализа финансовой информации по контрагентам на межбанковском рынке	РОУ29 использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами; РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	**ПС 08.027 Специалист по платежным услугам** **Необходимые знания 02** 08.027/A/01.4.02.01 Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг	**знать:** РОЗ2 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг; РОЗ8 формы расчетов и технологии совершения расчетных операций; РОЗ23 виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; РОЗ24 технологии и

		порядок учета расчетов с использованием платежных карт; понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; особенности продажи банковских продуктов и услуг; организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; способы продвижения банковских продуктов; подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг правила
	08.027/A/02.4.02.05 Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг	РО32 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг; РО38 формы расчетов и технологии совершения расчетных операций; РО323 виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; РО324 технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт
	08.027/A/03.4.02.02 Локальные акты и методические документы в области платежных услуг	РО324 технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное

		оформление операций с платежными картами
	08.027/A/04.4.02.01 Основы психологии общения и ведение консультационной работы с клиентами 08.027/A/04.4.02.04 Деловой этикет	РО324 технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; особенности продажи банковских продуктов и услуг; организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг правила
	ПС 08.027 Специалист по платежным услугам **Необходимые умения 03** 08.027/A/01.4.03.02 Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности 08.027/A/01.4.03.03 Анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в расчетных (платежных) документах 08.027/A/01.4.03.06 Анализировать изменения законодательства Российской Федерации в сфере платежных услуг	**уметь:** РОУ29 использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами; РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией
	08.027/A/02.4.03.01 Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг	РОУ29 использовать специализированное программное

	08.027/A/02.4.03.02 Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям 08.027/A/02.4.03.04 Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов	обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами; РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт
	08.027/A/03.4.03.03 Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией	РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией
	08.027/A/04.4.03.01 Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг 08.027/A/04.4.03.02 Сравнивать показатели эффективности платежных услуг 08.027/A/04.4.03.03 Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг	РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; выявлять потребности клиентов; ориентироваться в продуктовой линейке банка; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; использовать личное имиджевое воздействие

		на клиента; формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	**ПС 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию** **Необходимые знания 02** 08.019/A/01.5.02.05 Государственные программы льготного потребительского кредитования населения 08.019/A/01.5.02.06 Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам потребительского кредитования 08.019/A/01.5.02.09 Правила делового общения с клиентами 08.019/A/01.5.02.10 Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка	**знать:** КОЗ1 нормативные правовые акты, регулирующие осуществление кредитных операций и обеспечение кредитных обязательств; КОЗ7 законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг; КОЗ13 способы и порядок предоставления и погашения различных видов кредитов; КОЗ14 способы обеспечения возвратности кредита, виды залога; КОЗ16 требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику; КОЗ20 бизнес-культуру потребительского кредитования; 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; роль бренда банка в

		продвижении банковских продуктов; понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; основные формы продаж банковских продуктов; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг принципы взаимоотношений банка с клиентами; психологические типы клиентов; способы выявления потребностей клиентов; приёмы коммуникации
	08.019/A/02.5.02.03 Перечень информации и документов, необходимых для определения кредитоспособности физического лица	КОЗ14 способы обеспечения возвратности кредита, виды залога; КОЗ16 требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику; основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; особенности продажи банковских продуктов и услуг; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг
	08.019/A/03.5.02.04 Правила делового общения с клиентом	КОЗ16 требования, предъявляемые банком к потенциальному

		заемщику; этапы продажи банковских продуктов и услуг; организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; принципы взаимоотношений банка с клиентами
	ПС 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию **Необходимые умения 03** 08.019/A/01.5.03.01 Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах 08.019/A/01.5.03.02 Использовать справочно-правовые системы 08.019/A/01.5.03.03 Предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями 08.019/A/01.5.03.04 Оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента 08.019/A/01.5.03.05 Рассчитывать предварительный график платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов 08.019/A/01.5.03.06 Доступно излагать условия кредитования с целью избегания двусмысленности или возможного недопонимая заемщиками, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере	**уметь:** КОУ1консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов; КОУ5 проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов; КОУ8 оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; 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; формировать собственную

		позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; использовать различные формы продвижения банковских продуктов
	08.019/A/02.5.03.01 Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности 08.019/A/02.5.03.02 Анализировать данные из множественных источников и оценивать качество и достоверность предоставленной информации по явным и неявным признакам	КОУ3 определять платежеспособность физического лица; КОУ5 проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов
	08.019/A/03.5.03.01 Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности 08.019/A/03.5.03.03 Разъяснять положения договора потребительского кредита в доступной форме	КОУ1консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов; КОУ5 проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов; КОУ8 оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка
ДПК 2.3. Способность управлять процессом развития	**ПС 08.027 Специалист по платежным услугам** **Необходимые знания 02** 08.027/A/02.4.02.01 Основы психологии общения и ведение консультационной работы	**Знать:** нормы общения в ходе консультационной работы; варианты использования

платежных услуг	с клиентами 08.027/A/02.4.02.02 Технологии ведения переговоров 08.027/A/02.4.02.03 Основы делового этикета	различных переговорных техник; правила поведения в конкретной профессиональной ситуации
	ПС 08.027 Специалист по платежным услугам **Необходимые умения 03** 08.027/A/02.4.03.01 Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг 08.027/A/02.4.03.02 Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям	**Уметь:** РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; организовывать процесс обмена информацией с клиентом
	ПС 08.013 Специалист по операциям на межбанковском рынке **Необходимые знания 02** 08.013/A/01.5.02.01 Технология ведения переговоров 08.013/A/01.5.02.02 Деловой этикет	**Знать:** этапы переговорного процесса; нормы общения и поведения в ходе обмена информацией с клиентом
	ПС 08.013 Специалист по операциям на межбанковском рынке **Необходимые умения 03** 08.013/A/01.5.03.01 Применять универсальное и специализированное программное обеспечение, необходимое для сбора и анализа информации для сотрудничества на межбанковском рынке 08.013/A/01.5.03.02 Пользоваться справочными информационными базами данных, необходимыми для сотрудничества на межбанковском рынке 08.013/A/01.5.03.04 Работать с офисной оргтехникой 08.013/A/01.5.03.07 Устанавливать и развивать деловые отношения для сотрудничества на межбанковском рынке	**Уметь:** РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией; находить и предоставлять информацию из справочно-информационных систем и баз данных; поддерживать деловые коммуникации с клиентом; манипулировать офисной техникой; выбирать способы установления контакта с клиентом

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Объем и место профессионального модуля в освоении образовательной программы

Объем профессионального модуля: **240 часов** (в т.ч. промежуточная аттестация – 12 ч., самостоятельная работа – 6 часов), в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **76 часов,**
- учебной практики - **72 часа,**
- производственной практики - **72 часа.**

Освоение программы модуля базируется на изучении дисциплин «Финансы, денежное обращение и кредит», «Экономика организации», «Анализ финансово-хозяйственной деятельности», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Психология общения».

Освоение междисциплинарного курса завершается аттестацией в форме дифференцированного зачёта.

Реализация программы модуля предполагает рассредоточенную или концентрированную учебную практику после изучения разделов. Занятия по учебной практике проводятся в лаборатории «Учебный банк» с возможностью использования различных информационных технологий. Оценка освоения учебной практики осуществляется в форме текущего контроля по разделам профессионального модуля.

Производственная практика (по профилю специальности) проводится рассредоточено или концентрированно после освоения всех разделов модуля в учреждениях банковской системы, направление деятельности которых соответствует содержанию модуля, и завершается дифференцированным зачётом. Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании результатов, подтверждаемых отчётами и дневниками практики студентов, а также заключениями-характеристиками, полученными в организациях - базах практики.

Условием допуска к итоговой аттестации по профессиональному модулю является успешное освоение обучающимися всех элементов программы профессионального модуля: междисциплинарного курса, учебной практики, производственной практики (по профилю специальности).

Итоговая аттестация по профессиональному модулю осуществляется в форме экзамена (квалификационного) с целью проверки сформированных компетенций и готовности к выполнению вида профессиональной деятельности *Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.*

Рабочая программа *ПМ.02 Осуществление кредитных операций* учитывает спецификацию стандарта компетенции № Т48 «Банковское дело» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS) и направлена на подготовку обучающихся к участию в демонстрационном экзамене по компетенции № Т48 «Банковское дело».

2.2. Тематический план профессионального модуля

	Наименование разделов профессионального модуля	Всего, час.	Всего, часов аудиторной нагрузки	Объём времени, отведённый на освоение междисциплинарного курса			Практика		ПА	Самостоятельная работа
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка		Консультации, час.	УП час.	ПП, час		
				Теория, час.	практические занятия, час.					
	МДК.03.01 Выполнение работ по профессии Агент банка	**84**	**76**	**46**	**30**				**12**	**6**
ДПК 2.3.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	40	36	22	14					4
ДПК 2.3	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	44	40	24	16					2
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ДПК 2.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ОК 10 ОК 11	Учебная практика						72			

ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ДПК 2.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ОК 10 ОК 11	Производственная практика							72		
	ВСЕГО	**240**	**76**	46	30	**2**	**72**	**72**	**12**	**6**

2.3. Содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем в часах
1	2	3
МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»		
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		**36**
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	**Содержание учебного материала**	6
	Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна. Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками. Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.	
	Практическое занятие «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»	2
	Практическое занятие «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	**Содержание учебного материала**	4
	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	
	Практическое занятие «Консультирование клиентов по тарифам банка».	2
Тема 1.3 Продуктовая	**Содержание учебного материала**	8

линейка банка	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование..	
	Практическое занятие «Консультирование по выбору банковских продуктов»	2
	Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов».	2
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов	**Содержание учебного материала**	4
	Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	
	Практическое занятие «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».	2
	Практическое занятие «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».	2
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.		4
Учебная практика раздела 1 **Виды работ** 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 8. Изучение стратегии развитии банка. 9. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 10. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.		36
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		**40**
Тема 2.1 Виды каналов	**Содержание учебного материала**	8

продаж банковских продуктов	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales**.** Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк». Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж. **Э**тапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.	
	Практическое занятие «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».	2
	Практическое занятие «Интернет-банкинг»	2
	Практическое занятие «Безопасность при использовании пластиковых карт»	2
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	**Содержание учебного материала**	8
	Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations). Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	
	Практическое занятие «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2
	Практическое занятие «Использование различных форм продвижения банковских продуктов»	2
	Практическое занятие «Реклама кредитной организации»	2
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	**Содержание учебного материала**	8
	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	

	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	
	Практическое занятие «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2
	Практическое занятие «Вербальные и невербальные коммуникации»	2
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2. 1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа – рилайшенз. - Government Relations. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов.		2
Учебная практика раздела № 2 **Виды работ** Занятия в лаборатории «Учебный банк: 1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». 5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». 7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. 8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. 9. Организация презентации банковских продуктов и услуг. 10. Тренинг «Определение типа клиента». 11. Практикум «Моделирование поведения клиента». 12. Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов.		36

- Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.	
Курсовой проект (работа) *не предусмотрен*	-
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе*) не предусмотрены*	-
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) *не предусмотрена*	-
Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) **Виды работ** 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 облуживанием клиентов 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4. Изучение тарифов банка. 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7. Анализ клиентской базы банка. 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.	72
Лекции	46
Практические занятия	30
Самостоятельная работа	6
Консультация	2
Учебная практика	72
Производственная практика	72
Промежуточная аттестация	12
Всего	**240**

3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ И МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3.1. В ходе реализации профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	Практическая работа Тестовое задание Устный опрос
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Практическая работа Тестовое задание Устный опрос
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Практическая работа Тестовое задание Устный опрос
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Практическая работа Тестовое задание Устный опрос
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	Практическая работа Тестовое задание Устный опрос
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	Практическая работа Тестовое задание Устный опрос
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Практическая работа Тестовое задание Устный опрос

3.2. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» предусмотрена в форме дифференцированного зачета и экзамена (квалификационного) и охватывает все разделы и темы ПМ 03.

Для дифференцированного зачета представлены теоретические и практические задания по МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии Агент банка».

Материалы промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета соответствуют ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, профессиональным стандартам, рабочей программе профессионального модуля и КОС.

Материалы промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по МДК включают 4 варианта заданий, которые состоят из 10 тестовых заданий и одного ситуационного практического задания. В комплекте тестовых заданий использованы разнообразные формы заданий, а именно: выбор одного варианта ответа из предложенных нескольких вариантов, выбор нескольких верных вариантов ответа из предложенных нескольких вариантов, задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности, задание на заполнение пропущенного ключевого слова (открытая форма задания). Уровень сложности заданий – средний.

Тестовые задания включают материал по всем разделам МДК.

В процессе дифференцированного зачета проверяются знания, умения и профессиональные компетенции по МДК в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело и профессиональными стандартами.

В ходе экзамена (квалификационного) проверяется овладение обучающимися профессиональными компетенциями (ПК) по профессиональному модулю ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело по результатам выполнения обучаемыми практических заданий.

Практические задания предполагают анализ и решение конкретных производственных ситуаций, ответы на поставленные по ситуации вопросы.

Типовой вариант задания для экзамена (квалификационного) включает 4 задания.

Проверка освоения ПК осуществляется по результатам выполненного практического задания и посредством собеседования на экзамене (квалификационном). По результатам проверки выставляются баллы в соответствии с критериями оценки.

3.2.1. Показатели и критерии оценивания формируемых компетенций

Код компетенции	**Показатель освоения (что делает, знает, умеет)**	**Критерии оценивания (как делает, знает, умеет на оценку отлично)**	**Оценочные средства (чем проверяем как делает, что знает и умеет)**
1	2	3	4
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	**Знает:** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. **Умеет:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую	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	Отчет по ПП Отчет по УП

	для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).		
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	**Знает:** номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. **Умеет:** определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные	Отчет по ПП Отчет по УП
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	**Знает:** содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования. **Умеет:** определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самоообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Отчет по ПП Отчет по УП

	самообразования.		
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	**Знает:** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности. **Умеет:** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Отчет по ПП Отчет по УП
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**Знает:** сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. **Умеет:** описывать значимость своей *специальности;* применять стандарты антикоррупционного поведения.	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Отчет по ПП Отчет по УП
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	**Знания:** сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности. **Умения:** описывать значимость своей специальности.	Демонстрация способности распознать потенциальные опасности, рационально организовать трудовой и производственный процесс	Отчет по ПП Отчет по УП
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	**Знания:** правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения. **Умения:** соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления	Соблюдение регламентов по экологической безопасности в профессиональной деятельности	Отчет по ПП Отчет по УП

	ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности.		
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	**Знает:** роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения. **Умеет:** использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности 38.02.07 Банковское дело.	Использование и применение основ здорового образа жизни в формировании собственного стиля жизни для решения личных и профессиональных задач	Отчет по ПП Отчет по УП
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	**Знает:** современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. **Умеет:** применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе приме-нения профессиональных технологий, использование ин-формационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Отчет по ПП Отчет по УП
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией	**Знает:** правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы;	Отчет по ПП Отчет по УП

на государственном и иностранных языках	основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности. **Умеет:** понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	**Знает:** основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты. **Умеет:** выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов	Отчет по ПП Отчет по УП

	профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.		
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	**Знает:** РОЗ8 формы расчетов и технологии совершения расчетных операций; РОЗ2 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг; РОЗ4 порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; РОЗ5 правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; РОЗ2 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг; структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; параметры и критерии качества банковских услуг; 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.	Демонстрирует: профессиональные знания продуктовой линейки банка; знание порядка открытия и закрытия счетов; безошибочность порядка совершения операций; владение материалом о структуре цены банковского продукта; ориентацию в содержании нормативных актов; состав критериев оценки качества услуги; ориентируется в тарифах банка и его составляющих; владеет набором схем обслуживания; готов использовать различные коммуникационные языки	Отчет по ПП Отчет по УП
	Умеет: РОУ2 проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; РОУ27 консультировать клиентов по вопросам	Демонстрирует умение консультирования клиентов по расчетным продуктам; грамотно освещает преимущества предлагаемого продукта;	Отчет по ПП Отчет по УП

	открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией; 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; переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; использовать различные формы продвижения банковских продуктов; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг	соотносит представленные документы с установленными требованиями; пользуется программно-аппаратным комплексом в ходе консультации клиента; дает оценку степени удовлетворенности клиента; задает наводящие вопросы с целью изучения потребностей клиентов; сопоставляет потребности клиента с предлагаемым банковским продуктом; разрабатывает методику презентации банковского продукта; точно переадресовывает вопросы в случае необходимости дополнительной консультации; четко излагает последовательность и преимущества предлагаемого продукта; использует различные формы при презентации и продвижении продукта; проводит демонстрацию и презентацию банковского продукта; использует различные средства коммуникаций; выполняет правила этикета и деловой этики; грамотно пользуется невербальными способами общения.	
ПК 1.4. Осуществлять	**Знает:** РО312 системы	Демонстрирует профессиональные знания	Отчет по ПП Отчет по УП

межбанковские расчеты	межбанковских расчетов; РО316 формы международных расчетов: аккредитивы, инкассо, переводы, чеки	форм расчетов; владение информацией о системе межбанковских расчетов; безошибочность порядка совершения операций; ориентируется в содержании нормативных актов; правильно определяет состав критериев оценки качества услуги; ориентируется в тарифах банка и его составляющих; владеет набором схем обслуживания; готов использовать различные коммуникационные языки; владеет информацией о возможности поиска дополнительных сведений; владеет информацией о продуктовой линейки банка	
	Умеет: РОУ29 использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами; РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией; осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; определять преимущества банковских продуктов для клиентов; ориентироваться в продуктовой линейке банка; консультировать	Пользуется программно-аппаратным комплексом при оказании услуги; выделяет преимущества банковской услуги; ищет информацию о банковских продуктах; логично и последовательно консультирует клиента по предоставлению услуги; выделяет преимущества предлагаемого продукта; выделяет факторы деловой репутации кредитной организации; демонстрирует имиджевую привлекательность продукта	Отчет по ПП Отчет по УП

	потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; консультировать клиентов по тарифам банка; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; осуществлять обмен опытом с коллегами; осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов		
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	**Знает:** РО32 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг; РО38 формы расчетов и технологии совершения расчетных операций; РО323 виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; РО324 технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт; понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; особенности продажи банковских продуктов и услуг; организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; способы продвижения банковских продуктов; подготовки и проведения	Демонстрирует: профессиональные знания продуктовой линейки банка; знание порядка открытия и закрытия счетов; безошибочность порядка совершения операций; владение материалом о структуре цены банковского продукта; ориентацию в содержании нормативных актов; состав критериев оценки качества услуги; ориентируется в тарифах банка и его составляющих; владеет набором схем обслуживания; готов использовать различные коммуникационные языки; владеет информацией о видах и особенностях платежных карт	Отчет по ПП Отчет по УП

	презентации банковских продуктов и услуг правила; понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; особенности продажи банковских продуктов и услуг; организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг правила		
	Умеет: РОУ29 использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами; РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией; РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; выявлять потребности клиентов; ориентироваться в продуктовой линейке банка; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой	Демонстрирует умение консультирования клиентов по расчетным продуктам с использование пластиковых карт; грамотно освещает преимущества предлагаемого продукта; соотносит представленные документы с установленными требованиями; пользуется программно-аппаратным комплексом в ходе консультации клиента; дает оценку степени удовлетворенности клиента; задает наводящие вопросы с целью изучения потребностей клиентов; сопоставляет потребности клиента с предлагаемым банковским продуктом; разрабатывает методику презентации банковского продукта; точно переадресовывает вопросы в случае необходимости дополнительной консультации; четко излагает последовательность и	Отчет по ПП Отчет по УП

	линейки банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг	преимущества предлагаемого продукта; использует различные формы при презентации и продвижении продукта; проводит демонстрацию и презентацию банковского продукта; использует различные средства коммуникаций; выполняет правила этикета и деловой этики; грамотно пользуется невербальными способами общения; сопоставляет продукт банка с потребностями клиента; демонстрирует имиджевое воздействие на клиента; выбирает позитивные установки в ходе общения с клиентом	
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	**Знает:** КОЗ1 нормативные правовые акты, регулирующие осуществление кредитных операций и обеспечение кредитных обязательств; КОЗ7 законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг; КОЗ13 способы и порядок предоставления и погашения различных видов кредитов; КОЗ14 способы обеспечения возвратности кредита, виды залога; КОЗ16 требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику; КОЗ20 бизнес-культуру потребительского кредитования; определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; продукты и услуги, предлагаемые банком, их	Безошибочно и полностью перечисляет, и описывает нормативные правовые акты, регулирующие осуществление кредитных операций и обеспечение кредитных обязательств; безошибочно и описывает бизнес-культуру потребительского кредитования; безошибочно и полностью перечисляет, и описывает способы и порядок предоставления и погашения различных видов кредитов; безошибочно и полностью перечисляет, и описывает способы и порядок начисления и погашения процентов по кредитам; владеет информацией о брендовых преимуществах банка; готов использовать различные коммуникационные языки; владеет информацией о линейке банковских	Отчет по ПП Отчет по УП

	преимущества и ценности; основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; основные формы продаж банковских продуктов; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг принципы взаимоотношений банка с клиентами; психологические типы клиентов; способы выявления потребностей клиентов; приёмы коммуникации; этапы продажи банковских продуктов и услуг; организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; принципы взаимоотношений банка с клиентами	продуктов; выделяет конкурентные преимущества кредитной организации; четко выделяет основные элементы для сравнительного анализа банковских продуктов	
	Умеет: КОУ1консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов; КОУ5 проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов; КОУ8 оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного	Презентует конкурентные преимущества кредитной организации; дает оценку степени удовлетворенности клиента; задает наводящие вопросы с целью изучения потребностей клиентов; сопоставляет потребности клиента с предлагаемым банковским продуктом;	Отчет по ПП Отчет по УП

	банковского продукта (кросс-продажа); формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка	разрабатывает методику презентации банковского продукта; точно переадресовывает вопросы в случае необходимости дополнительной консультации; четко излагает последовательность и преимущества предлагаемого продукта; использует различные формы при презентации и продвижении продукта; проводит демонстрацию и презентацию банковского продукта; использует различные средства коммуникаций; выполняет правила этикета и деловой этики; грамотно пользуется невербальными способами общения; сопоставляет продукт банка с потребностями клиента; демонстрирует имиджевое воздействие на клиента; выбирает позитивные установки в ходе общения с клиентом	
ДПК 2.3.	**Знает:** нормы общения в ходе консультационной работы; варианты использования различных переговорных техник; правила поведения в конкретной профессиональной ситуации; этапы переговорного процесса; нормы общения и поведения в ходе обмена информацией с клиентом	Соотносит установленные нормы с личностью клиента; идентифицирует технику ведения диалога; перечисляет установленные нормы поведения и общения; воспроизводит алгоритмы ведения переговоров в конкретной ситуации; правильно располагает этапы переговорного процесса	Тестовые задания Отчет по ПП Отчет по УП
	Умеет: РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием	Ориентируется в процедуре открытия счета; оказывает помощь клиенту при совершении расчетной операции; разрабатывает презентацию	Практические задания Отчет по ПП Отчет по УП

	различных видов платежных карт; демонстрировать предлагаемую платежную услугу клиентам; организовывать процесс обмена информацией с клиентом; РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией; находить и предоставлять информацию из справочно-информационных систем и баз данных; поддерживать деловые коммуникации с клиентом; манипулировать офисной техникой; выбирать способы установления контакта с клиентом	услуги и проводит ее демонстрацию; соблюдает очередность этапов коммуникационного процесса; пользуется аппаратным комплексов в ходе оказания консультационной услуги; находит информацию, относительно условий и особенностей платежной услуги; владеет невербальными языками; использует офисную технику и технические средства для демонстрации особенностей и составляющих услуги; соблюдает нормы коммуникационного процесса; использует различные способы установления контакта с клиентом; поддерживает контакт с клиентом через визуальные и аудиальные каналы общения	

4. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Основные источники

Законодательные и нормативные акты

Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ с изменениями.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ с изменениями.

Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146-ФЗ с изменениями.

Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» с изменениями.

Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма» с изменениями.

Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» с изменениями.

Указание Банка России от 20.06.2007 № 1842-У «О порядке осуществления банковских операций по переводу денежных средств по поручению физических лиц без открытия им банковских счетов кредитными организациями с участием коммерческих организаций, не являющихся кредитными организациями».

Письмо Банка России от 02.10.2009 № 120-Т «О Памятке „О мерах безопасного использования банковских карт”».

Письмо Банка России от 22.11.2010 № 154-Т «О рекомендациях по раскрытию информации об основных условиях использования банковской карты и о порядке урегулирования конфликтных ситуаций, связанных с её использованием».

Письмо Банка России от 31.12.2014 № 236-Т «О повышении внимания кредитных организаций к отдельным операциям клиентов».

Информационное письмо Банка России от 11.03.2016 № ИН-017-45/12 «О предоставлении клиентам - физическим лицам информации об особенностях оказания услуг по переводу электронных денежных средств» (вместе с «Памяткой „Об электронных денежных средствах”»).

Учебные и справочные издания

Основная литература

Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 1. Общие вопросы банковской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 186 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11410-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453604

Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11424-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453605

Дополнительная литература

Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11427-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452229

Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10510-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452374

Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09688-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452375

Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09422-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452205

Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08471-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452206

Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455243

Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455217

Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455770

Электронные справочные системы

Информационно-методическая система «Бизнес коммерческого банка».

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

Справочно-правовая система «Гарант»

Интернет-ресурсы

Материалы информационного банковского портала [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.banki.ru

Материалы информационного сайта для банковских специалистов и клиентов банка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.operbank.ru

Материалы информационного агентства - портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.bankir.ru

Материалы официального сайта Банка России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru

Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

Реализация программы модуля осуществляется в следующих аудиториях:

- кабинет междисциплинарных курсов;
- лаборатория «Учебный банк».

Оборудование кабинета и рабочих мест кабинета междисциплинарных курсов:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель.

Технические средства обучения:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Учебный банк»:

- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- автоматизированные рабочие места обучающихся;
- принтер

Программное обеспечение: офисный пакет приложений Microsoft Office.

Реализация программы модуля предполагает итоговую (концентрированную) производственную практику.

Приложение 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОМСКИЙ ФИЛИАЛ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 38.02.07 Банковское дело

(очная форма обучения)

Омск, 2021

Комплект материалов промежуточной аттестации предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов очной формы обучения, освоивших программу профессионального модуля ПМ. 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по профессии Агент банка).

Контрольные материалы разработаны для проведения промежуточной аттестации в форме комплексного дифференцированного зачета.

Данные материалы разработаны в соответствии с:

- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело;

- рабочей программой профессионального модуля.

Итоговая оценка за освоение профессионального модуля ПМ. 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по профессии Агент банка) выводится как средняя арифметическая с учетом:

- текущей успеваемости в течении семестра и выполнения практических заданий в ходе освоения МДК 03.01 Выполнение работ по профессии Агент банка;
- прохождения учебной практики ПМ.03;
- прохождения производственной практики ПМ.03.

Профессиональный модуль ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по профессии Агент банка)обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код	**Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**
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
ДПК 2.3.	Способность управлять процессом развития платежных услуг

Перечень практических работ

Наименование тем	**Содержание**
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг	«Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»
	«Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей»
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке	«Консультирование клиентов по тарифам банка»
Тема 1.3. Продуктовая линейка банка	«Консультирование по выбору банковских продуктов»
	«Выявление потребностей клиентов»
Тема 1.4. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов	«Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка»
	«Анализ рейтингов банка по данным различных агентств»
Тема 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов	«Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка»

	«Интернет-банкинг»
	«Безопасность при использовании пластиковых карт»
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	«Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»
	«Использование различных форм продвижения банковских продуктов»
	«Реклама кредитной организации»
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	«Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов»
	«Вербальные и невербальные коммуникации»

Перечень работ, выполняемых в ходе учебной практики

Раздел	Наименование работы
Раздел 1. Банковские продукты и услуги	Организационно-экономический анализ банка
	Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов»
	Эссе «Роль бренда в продвижении банковских продуктов»
	Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов
	Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций
	Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации
	Анализ системы оценки качества обслуживания кредитной организации
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения
	Тренинг «Деловое общение»

	Эссе «Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа»
	Тренинг «Презентация продажи банковского продукта»
	Анализ типологии клиента
	Моделирование поведения клиента

Перечень работ, выполняемых в ходе учебной практики

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 облуживанием клиентов

3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.

4. Изучение тарифов банка.

5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.

6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.

7. Анализ клиентской базы банка.

8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.

9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).

10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.

11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).

12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке

13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.

Критерии оценивания выполнения практических заданий и отчета по результатам прохождения учебной и производственных практик

- «Отлично» - задания выполнены правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет профессиональной терминологией. При выполнении заданий проявляет творческие способности, использует дополнительные источники информации. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса. Высокая степень самостоятельности при выполнении заданий. Задания сданы в установленный срок.
- «Хорошо» - задания выполнены правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет профессиональной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании терминологией. Не всегда демонстрирует умение пользоваться дополнительными источниками информации. Высокая степень самостоятельности при выполнении заданий. Задания сданы в установленный срок.
- «Удовлетворительно» - задания выполнены 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 профессиональной терминологии. В недостаточной степени использует дополнительные источники информации. Достаточная степень самостоятельности при выполнении заданий. Задания сданы в установленный срок.
- «Неудовлетворительно» - практические задания выполнены неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует профессиональную терминологию. Низкая степень самостоятельности выполненной работы. Задания сданы позже оговоренного срока.

Контрольные материалы
для проведения экзамена (квалификационного)
по **ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**
для студентов очной формы обучения
по специальности 38.02.07 Банковское дело

Разработали преподаватели:

М.В. Лавренчук
(инициалы, фамилия)
Н. А. Романчугова
(инициалы, фамилия)

ОМСК, 2021

Пояснительная записка

Материалы промежуточной аттестации по ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» соответствуют ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, рабочей программе профессионального модуля и предназначены для студентов очной формы обучения для проведения экзамена (квалификационного).

В ходе экзамена (квалификационного) проверяется освоение обучающимися профессиональных компетенций по профессиональному модулю ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, рабочей программой по профессиональному модулю.

Комплект контрольных материалов для проведения экзамена (квалификационного) состоит из:

- пояснительной записки с описанием условий выполнения практических заданий и критериев оценки,
- вариантов практических заданий,
- листа для оформления решения практического задания на экзамене (квалификационном),
- эталонов ответов.

Практические задания составлены в соответствии с основными показателями оценки результатов и состоят из заданий по анализу конкретных производственных ситуаций. Задания представлены в 15 вариантах.

В основе оценивания лежат следующие 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.
- ДПК.2.3 Способность управлять процессом развития платежных услуг

Каждый вариант практического задания для экзамена (квалификационного) включают 4 задания. Задание 1 направлено на оценку освоения ПК.1.1 и ПК.1.4, задание 2 предусматривает решение ситуации по ПК.1.6, задание 3 включает моделирование ситуации по ПК.2.2 и задание 4 предполагает задачу по ДПК.2.3.

Допуском к экзамену для обучающегося являются:

- наличие положительной оценки по результатам сдачи комплексного дифференцированного зачета по МДК.03.01, УП.03.01 и ПП.03.01
- наличие положительных оценок по итогам прохождения учебной и производственной (по профилю специальности) практик.

Итоговая оценка на экзамене (квалификационном) выводится по результатам выполнения комплексного практического задания.

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланкев электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

- офисный пакет приложений MicrosoftOffice;
- Система дистанционного обучения.

Общие критерии оценки практического задания
в ходе экзамена (квалификационного) по ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Объект	Критерии оценки результата	Количество баллов	
		максимум	набрано
Задание 1 ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	Определены преимущества банковских продуктов для клиентов. Свободно ориентируется в продуктовой линейке банка. Выбраны схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка.	5	
Задание 2 ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Сопоставлен продукт банка с потребностями клиента. Выделены преимущества предлагаемого продукта. Продемонстрировано умение консультирования клиентов по расчетным продуктам с использованием платежных карт.	3	
Задание 3 ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.	Соблюдена очередность этапов коммуникационного процесса. Заданы наводящие вопросы с целью изучения потребностей клиента. Применены позитивные установки в ходе общения с клиентом. Использованы различные средства коммуникаций. Выполнены правила этикета и деловой этики.	5	
Задание 4 ДПК 2.3. Способность управлять процессом развития платежных услуг	Продемонстрировано имиджевое воздействие на клиента. Выделены конкурентные преимущества кредитной организации. Собрана информация, относительно условий и особенностей банковской услуги.	5	
Итого:		**18**	

Система перевода баллов в оценку:
«5» (отлично): 16-18 баллов
«4» (хорошо): 12-15 баллов
«3» (удовлетворительно): 9-11 балла
«2» (неудовлетворительно): 8 и менее баллов

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНАПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 1

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;
– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Продукт	**АО «Почта Банк»**	ПАО Банк «ФК Открытие»
Платежи ЖКХ		

Режим доступа: https://www.pochtabank.ru , https://www.open.ru

2. Опишите внешние параметры и средства защиты эмитированной банковской карты. Продолжите заполнение таблицы по аналогии:

№ п/п	**Средство защиты**	**Характеристика**
1.	Чип	генерирует для каждой транзакции специальный уникальный код, который никогда не повторяется
2.		

3. Смоделируйте ситуацию консультирования клиента по банковскому продукту (на примере АО «АЛЬФА-БАНК»)

Продукт	**Этапы процедуры**	**Описание этапа процедуры консультации и продажи**
Потребительский кредит	Приветствие Клиента и знакомство с Клиентом	
	Выявление потребности Клиента и причины обращения в банк	
	Сбор детальной информации о Клиенте и его потребностях	
	Формулирование предложений Клиенту по продуктам / услугам	
	Согласование предложений с Клиентом и выбор оптимального варианта	
	Запуск бизнес-процесса по соответствующему продукту / услуге	
	Передача Клиенту информации о продуктах / услугах банка. Прощание с Клиентом	

Режим доступа: https://alfabank.ru

4. Приведите по три примера преимуществ и недостатков ведения банковского бизнеса в интернете

Преимущества	**Недостатки**

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 2

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;
– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	АО «Почта Банк»	ПАО Банк «ФК Открытие»
Открытие и ведение расчетных счетов юридических лиц		

Режим доступа: https://www.pochtabank.ru , https://www.open.ru

2. Дополните важнейшие правила безопасности использования банковских карт, вставляя пропущенные фразы или слова:

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.) …….

3. Смоделируйте ситуацию консультирования клиента по банковскому продукту (на примере АО «АЛЬФА-БАНК»)

Продукт	Этапы процедуры	Описание этапа процедуры консультации и продажи
Ипотечный кредит	Приветствие Клиента и знакомство с Клиентом	
	Выявление потребности Клиента и причины обращения в банк	
	Сбор детальной информации о Клиенте и его потребностях	
	Формулирование предложений Клиенту по продуктам / услугам	
	Согласование предложений с Клиентом и выбор оптимального варианта	
	Запуск бизнес-процесса по соответствующему продукту / услуге	
	Передача Клиенту информации о продуктах / услугах банка. Прощание с Клиентом	

Режим доступа: https://alfabank.ru/about/

4. Опишите основные компоненты фирменного стиля

Элемент	Сущность элементов фирменного стиля	Примеры
Товарная марка		
Фирменный цвет		

Логотип		

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 3

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;

– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;

– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	**АО «Почта Банк»**	ПАО Банк «ФК Открытие»
Инкассация		

Режим доступа: https://www.pochtabank.ru , https://www.open.ru

2. Дополните важнейшие правила безопасности использования банковских карт, вставляя пропущенные фразы или слова:

1. Посторонним лицам……..
2. Не пользоваться подозрительными ……
3. Не слушать советы и не принимать помощь …….. людей.
4. Набирая ……., закрывать клавиатуру рукой.
5. Не выбрасывать слипы и чеки с …….. карты.

3. На примере АКБ «Абсолют Банк» (ПАО), опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	
Аргументация	
Работа с возражениями	
Назначение встречи	
Завершение разговора и прощание	

Режим доступа:https://absolutbank.ru

4. Дополните схему «Этапы разработки бренд – стратегии»



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 4

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;

– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;

– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Инкассация		

Режим доступа: https://alfabank.ru, https://www.psbank.ru

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки:

«дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Кредитная карта	Льготный период до 50 дней	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Боюсь все потратить с кредитной карты				

4. Оцените название бренда кредитной организации(ПАО Сбербанк) по следующим критериям:

- Фонетический
- Лексический
- Восприятие

Режим доступа:https://www.sberbank.ru/ru/person

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 5

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;

– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;

– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	**АО «Почта Банк»**	ПАО Банк «ФК Открытие»
Осуществление переводов без открытия банковских счетов (Экспресс-переводы)		

Режим доступа: https://www.pochtabank.ru , https://www.open.ru

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки:

«дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	**Свойство**	**Выгода**
Кредитная карта	Возможность бесплатного обслуживания карты	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	**«Условное согласие»**	**«Уточнения»**	**«Аргумент»**	**«Запрос обратной связи»**
Долго ждать рассмотрения заявки				

4. Охарактеризуйте различные механизмы повышения безопасности использования онлайн банкинга. Заполните таблицу.

Механизм защиты	**Характеристика**
Шифрование данных	
Одноразовые пароли, получаемые в банкомате	
Одноразовые СМС-пароли	
Электронная цифровая подпись (ЭЦП)	

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 6

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;
– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	АО «Почта Банк»	ПАО Банк «ФК Открытие»
Расчетные услуги (РКО, бизнес-онлайн)		

Режим доступа: https://www.pochtabank.ru , https://www.open.ru

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки:

«дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Кредитная карта	Возобновляемый кредитный лимит	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
В Банке «N» ставка ниже				

4. Заполните таблицу. Впишите наименование банковской услуги и дополните перечень банковских операций для указанного банковского продукта.

Банковский продукт	Банковская услуга	Банковская операция
Депозитный продукт: открытие и ведение счетов клиентов	Открытие и ведение счетов клиентов – юридических лиц	Открытие счета
		Прием наличных денег на счет
		Открытие счета
		Зачисление средств во вклады
		Начисление процентов
	Ведение корреспондентских счетов банков	

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 7

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;
– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Расчетные услуги (РКО, бизнес-онлайн)		

Режим доступа: https://alfabank.ru, https://www.psbank.ru

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Кредитная карта	Широкая сеть банкоматов	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Нет возможности предоставить поручителя				

4. Опишите, какую полезность несет банковский продукт для потребителей и банка

Банковский продукт	Полезность для потребителя	Полезность для банка
Срочный вклад физического лица		

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 8

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;

– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;

– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Платежи ЖКХ		

Режим доступа: https://alfabank.ru, https://www.psbank.ru

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Кредитная карта	Бесплатный мобильный банк	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Мне недостаточно одобренной мне суммы кредита				

4. Оцените название бренда кредитной организации (АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)) по следующим критериям:

- Фонетический
- Лексический
- Восприятие

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 9

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;
– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций(АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Открытие и ведение расчетных счетов юридических лиц		

Режим доступа: https://www.gazprombank.ru, https://www.rshb.ru

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Широкая сеть банкоматов	

3. На примере АО «АЛЬФА-БАНК», опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	
Аргументация	
Работа с возражениями	
Назначение встречи	
Завершение разговора и прощание	

Режим доступа: https://alfabank.ru/about/

4. В Банке ожидают своей очереди клиенты. Сотрудник кредитной организации приглашает клиента – участника боевых действий без очереди.

Клиент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями сотрудника, вызывая конфликтную ситуацию.

Клиент Б., неторопливо подойдя к клиенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

Клиент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими клиентами, ожидающими обслуживания, объясняет правомерность действий сотрудника.

Клиент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в банке, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого клиента. Заполните таблицу:

Клиент	Тип темперамента	Психологические особенности типов темперамента

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 10

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;

– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;

– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Платежи ЖКХ		

Режим доступа: https://www.gazprombank.ru, https://www.rshb.ru

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Возможность безналичных расчетов	

3. На примере ООО «ХКФ Банк», опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	
Аргументация	
Работа с возражениями	
Назначение встречи	
Завершение разговора и прощание	

Режим доступа: https://www.homecredit.ru

4. Охарактеризуйте различные механизмы повышения безопасности использования онлайн банкинга. Заполните таблицу.

Механизм защиты	Характеристика
Внешние электронные устройства	
Ограничение использования личного сертификата	
Виртуальная клавиатура	

Ограничение длительности сессии	
История подключений	

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 11

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;
– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Расчетные услуги (РКО, бизнес-онлайн)		

Режим доступа: https://www.gazprombank.ru, https://www.rshb.ru

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Низкая плата (либо ее отсутствие) за обслуживание карты	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Боюсь все потратить с кредитной карты				

4. Отметьте впечатления клиента, которые должны быть сформированы в ходе разрешения проблемных ситуаций

Сформированные впечатления	Отметка
Клиент понят	
Мнение клиента принято во внимание	
Проблема не может быть разрешена в ближайшее время	
Клиента известят о результате	
Банк не может ошибаться в данном вопросе	
Клиент способствовал сделанным выводам	

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 12

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;
– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Осуществление переводов без открытия банковских счетов (Экспресс-переводы)		

Режим доступа: https://alfabank.ru, https://www.psbank.ru

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Маленький первоначальный лимит на кредитной карте				

3. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Потребительский кредит	Участие в программе страхования жизни и здоровья	

4. Отметьте категорически запрещаемые варианты поведения сотрудника кредитной организации при общении с клиентом.

Вариант поведения	Отметка
Разговаривать с Клиентом, повернувшись к нему спиной	
Принимать любые «расслабленные позы»	
Смотреть в глаза клиента	
Обращаться к клиенту на «Вы»	
Обсуждать рабочие вопросы на виду у клиентов	
Держать руки в карманах	
Употребление профессионального сленга	

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
ВАРИАНТ № 13

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;
– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Открытие и ведение расчетных счетов юридических лиц		

Режим доступа: https://alfabank.ru, https://www.psbank.ru

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Не буду брать кредитную карту, опасаюсь мошенников				

3. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Потребительский кредит	Не требуется залог и поручительство	

4. Обозначьте знаком «Х», те обороты речи, которые желательно или нежелательно использовать при составлении делового письма.

Обороты речи	Желательно	Нежелательно
…. необходимо удешевить себестоимость услуги.		
…. необходимо снизить себестоимость услуги.		
Направляем на обучение заведующую сектором продаж Борисову Аллу		
Направляем на обучения заведующего сектором продаж Борисову Аллу Викторовну		
… в сентябремесяце...		
… в сентябре 2020 года…		
… вести контроль качества кредитного портфеля…		
.. осуществлять контроль качества кредитного портфеля..		
Просим Вас предоставить кредит…		
Просим Вас выдать кредит…		
… пострадать в событиях…		
…пострадать в результате событий…		
…вносить предложения…		
…давать предложения…		
Направляем Вам на рассмотрение…		
Высылаем Вам на рассмотрение…		

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 14

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;
– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Осуществление переводов без открытия банковских счетов (Экспресс-переводы)		

Режим доступа: https://www.gazprombank.ru, https://www.rshb.ru

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Не буду брать кредитную карту, опасаюсь мошенников				

3. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Возможность безналичных расчетов	

4. На основании материалов свободного доступа кредитной организации (ООО «ХКФ Банк»), кратко опишите программы банка, способствующие повышению финансовой грамотности населения.

Мероприятия и программы	Описание

Режим доступа: https://www.homecredit.ru

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ВАРИАНТ № 15

Условия выполнения практических заданий:

1. Максимальное время выполнения задания 3 часа.
2. В ходе выполнения экзаменационных заданий можно использовать материалы официальных сайтов Банка России и кредитных организаций (по заданию).
3. На проверку предоставляется решение практического задания на предусмотренном для этого бланке в электронном или бумажном виде.

Техническая оснащенность:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;

– технические устройства для аудиовизуального отображения информации.

Программное обеспечение:

– офисный пакет приложений MicrosoftOffice;

– система дистанционного обучения.

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (ПАО Банк «ФК Открытие» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	ПАО Банк «ФК Открытие»	ПАО «Промсвязьбанк»
Инкассация		

Режим доступа: https://www.open.ru, https://www.psbank.ru

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Не хочу брать кредитную карту, т.к. не живу в долг				

3. На примере ПАО Банк «ФК Открытие», опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	
Аргументация	
Работа с возражениями	
Назначение встречи	
Завершение разговора и прощание	

4. На основании материалов свободного доступа кредитной организации (ПАО Сбербанк), кратко опишите элементы корпоративной этики.

Элемент	Описание
Миссия и цели	
Раскрытие информации	
Корпоративное управление	

Режим доступа: https://www.sberbank.ru/ru/person

БЛАНКИ РЕШЕНИЙ

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 1

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Продукт	АО «Почта Банк»	ПАО Банк «ФК Открытие»
Платежи ЖКХ		

2. Опишите внешние параметры и средства защиты эмитированной банковской карты. Продолжите заполнение таблицы по аналогии:

№ п/п	Средство защиты	Характеристика
1.	Чип	генерирует для каждой транзакции специальный уникальный код, который никогда не повторяется
2.		

3. Смоделируйте ситуацию консультирования клиента по банковскому продукту (на примере АО «АЛЬФА-БАНК»)

Продукт	Этапы процедуры	Описание этапа процедуры консультации и продажи
Потребительский кредит	Приветствие Клиента и знакомство с Клиентом	
	Выявление потребности Клиента и причины обращения в банк	
	Сбор детальной информации о Клиенте и его потребностях	
	Формулирование предложений Клиенту по продуктам / услугам	
	Согласование предложений с Клиентом и выбор оптимального варианта	
	Запуск бизнес-процесса по соответствующему продукту / услуге	
	Передача Клиенту информации о продуктах / услугах банка. Прощание с Клиентом	

4. Приведите по три примера преимуществ и недостатков ведения банковского бизнеса в интернете

Преимущества	Недостатки

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 2

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	**АО «Почта Банк»**	**ПАО Банк «ФК Открытие»**
Открытие и ведение расчетных счетов юридических лиц		

2. Дополните важнейшие правила безопасности использования банковских карт, вставляя пропущенные фразы или слова:

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.)…….

3. Смоделируйте ситуацию консультирования клиента по банковскому продукту (на примере АО «АЛЬФА-БАНК»)

Продукт	**Этапы процедуры**	**Описание этапа процедуры консультации и продажи**
Ипотечный кредит	Приветствие Клиента и знакомство с Клиентом	
	Выявление потребности Клиента и причины обращения в банк	
	Сбор детальной информации о Клиенте и его потребностях	
	Формулирование предложений Клиенту по продуктам / услугам	
	Согласование предложений с Клиентом и выбор оптимального варианта	
	Запуск бизнес-процесса по соответствующему продукту / услуге	
	Передача Клиенту информации о продуктах / услугах банка. Прощание с Клиентом	

4. Опишите основные компоненты фирменного стиля

Элемент	**Сущность элементов фирменного стиля**	**Примеры**
Товарная марка		
Фирменный цвет		
Логотип		

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 3

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	**АО «Почта Банк»**	**ПАО Банк «ФК Открытие»**
Инкассация		

2. Дополните важнейшие правила безопасности использования банковских карт, вставляя пропущенные фразы или слова:

1. Посторонним лицам……..
2. Не пользоваться подозрительными ……
3. Не слушать советы и не принимать помощь …….. людей.
4. Набирая …….., закрывать клавиатуру рукой.
5. Не выбрасывать слипы и чеки с …….. карты.

3. На примере АКБ «Абсолют Банк» (ПАО), опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	
Аргументация	
Работа с возражениями	
Назначение встречи	
Завершение разговора и прощание	

4. Дополните схему «Этапы разработки бренд – стратегии»



БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 4

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Инкассация		

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Кредитная карта	Льготный период до 50 дней	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Боюсь все потратить с кредитной карты				

4. Оцените название бренда кредитной организации (ПАО Сбербанк) по следующим критериям:

Критерий	Оценка, описание
Фонетический	
Лексический	
Восприятие	

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 5

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	**АО «Почта Банк»**	**ПАО Банк «ФК Открытие»**
Осуществление переводов без открытия банковских счетов (Экспресс-переводы)		

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	**Свойство**	**Выгода**
Кредитная карта	Возможность бесплатного обслуживания карты	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	**«Условное согласие»**	**«Уточнения»**	**«Аргумент»**	**«Запрос обратной связи»**
Долго ждать рассмотрения заявки				

4. Охарактеризуйте различные механизмы повышения безопасности использования онлайн банкинга. Заполните таблицу.

Механизм защиты	**Характеристика**
Шифрование данных	
Одноразовые пароли, получаемые в банкомате	
Одноразовые СМС-пароли	
Электронная цифровая подпись (ЭЦП)	

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 6

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	**АО «Почта Банк»**	**ПАО Банк «ФК Открытие»**
Расчетные услуги (РКО, бизнес-онлайн)		

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки:

«дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	**Свойство**	**Выгода**
Кредитная карта	Возобновляемый кредитный лимит	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	**«Условное согласие»**	**«Уточнения»**	**«Аргумент»**	**«Запрос обратной связи»**
В Банке «N» ставка ниже				

4. Заполните таблицу. Впишите наименование банковской услуги и дополните перечень банковских операций для указанного банковского продукта.

Банковский продукт	**Банковская услуга**	**Банковская операция**
Депозитный продукт: открытие и ведение счетов клиентов	Открытие и ведение счетов клиентов – юридических лиц	Открытие счета
		Прием наличных денег на счет
		Открытие счета
		Зачисление средств во вклады
		Начисление процентов
	Ведение корреспондентских счетов банков	

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 7

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Расчетные услуги (РКО, бизнес-онлайн)		

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Кредитная карта	Широкая сеть банкоматов	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Нет возможности предоставить поручителя				

4. Опишите, какую полезность несет банковский продукт для потребителей и банка

Банковский продукт	Полезность для потребителя	Полезность для банка
Срочный вклад физического лица		

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 8

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Платежи ЖКХ		

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Кредитная карта	Бесплатный мобильный банк	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Мне недостаточно одобренной мне суммы кредита				

4. Оцените название бренда кредитной организации (АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)) по следующим критериям:

Критерий	Оценка, описание
Фонетический	
Лексический	
Восприятие	

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 9

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Открытие и ведение расчетных счетов юридических лиц		

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Широкая сеть банкоматов	

3. На примере АО «АЛЬФА-БАНК», опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	
Аргументация	
Работа с возражениями	
Назначение встречи	
Завершение разговора и прощание	

4. В Банке ожидают своей очереди клиенты. Сотрудник кредитной организации приглашает клиента – участника боевых действий без очереди.

Клиент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями сотрудника, вызывая конфликтную ситуацию.

Клиент Б., неторопливо подойдя к клиенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

Клиент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими клиентами, ожидающими обслуживания, объясняет правомерность действий сотрудника.

Клиент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в банке, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого клиента. Заполните таблицу:

Клиент	Тип темперамента	Психологические особенности типов темперамента

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 10

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Платежи ЖКХ		

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Возможность безналичных расчетов	

3. На примере ООО «ХКФ Банк», опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	
Аргументация	
Работа с возражениями	
Назначение встречи	
Завершение разговора и прощание	

4. Охарактеризуйте различные механизмы повышения безопасности использования онлайн банкинга. Заполните таблицу.

Механизм защиты	Характеристика
Внешние электронные устройства	
Ограничение использования личного сертификата	
Виртуальная клавиатура	
Ограничение длительности сессии	
История подключений	

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 11

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Расчетные услуги (РКО, бизнес-онлайн)		

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Низкая плата (либо ее отсутствие) за обслуживание карты	

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Боюсь все потратить с кредитной карты				

4. Отметьте впечатления клиента, которые должны быть сформированы в ходе разрешения проблемных ситуаций

Сформированные впечатления	Отметка
Клиент понят	
Мнение клиента принято во внимание	
Проблема не может быть разрешена в ближайшее время	
Клиента известят о результате	
Банк не может ошибаться в данном вопросе	
Клиент способствовал сделанным выводам	

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 12

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Осуществление переводов без открытия банковских счетов (Экспресс-переводы)		

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Маленький первоначальный лимит на кредитной карте				

3. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Потребительский кредит	Участие в программе страхования жизни и здоровья	

4. Отметьте категорически запрещаемые варианты поведения сотрудника кредитной организации при общении с клиентом.

Вариант поведения	Отметка
Разговаривать с Клиентом, повернувшись к нему спиной	
Принимать любые «расслабленные позы»	
Смотреть в глаза клиента	
Обращаться к клиенту на «Вы»	
Обсуждать рабочие вопросы на виду у клиентов	
Держать руки в карманах	
Употребление профессионального сленга	

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 13

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Открытие и ведение расчетных счетов юридических лиц		

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Не буду брать кредитную карту, опасаюсь мошенников				

3. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Потребительский кредит	Не требуется залог и поручительство	

4. Обозначьте знаком «Х», те обороты речи, которые желательно или нежелательно использовать при составлении делового письма.

Обороты речи	Желательно	Нежелательно
…. необходимо удешевить себестоимость услуги.		
…. необходимо снизить себестоимость услуги.		
Направляем на обучение заведующую сектором продаж Борисову Аллу		
Направляем на обучения заведующего сектором продаж Борисову Аллу Викторовну		
… в сентябре месяце...		
… в сентябре 2020 года…		
… вести контроль качества кредитного портфеля…		
.. осуществлять контроль качества кредитного портфеля..		
Просим Вас предоставить кредит…		
Просим Вас выдать кредит…		
… пострадать в событиях…		
…пострадать в результате событий…		
…вносить предложения…		
…давать предложения…		
Направляем Вам на рассмотрение…		
Высылаем Вам на рассмотрение…		

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 14

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Осуществление переводов без открытия банковских счетов (Экспресс-переводы)		

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Не буду брать кредитную карту, опасаюсь мошенников				

3. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Возможность безналичных расчетов	

4. На основании материалов свободного доступа кредитной организации (ООО «ХКФ Банк»), кратко опишите программы банка, способствующие повышению финансовой грамотности населения.

Мероприятия и программы	Описание

БЛАНК РЕШЕНИЯ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

ВАРИАНТ № 15

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций(ПАО Банк «ФК Открытие» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	ПАО Банк «ФК Открытие»	ПАО «Промсвязьбанк»
Инкассация		

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Не хочу брать кредитную карту, т.к. не живу в долг				

3. На примере ПАО Банк «ФК Открытие», опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	
Аргументация	
Работа с возражениями	
Назначение встречи	
Завершение разговора и прощание	

4. На основании материалов свободного доступа кредитной организации (ПАО Сбербанк), кратко опишите элементы корпоративной этики.

Элемент	Описание
Миссия и цели	
Раскрытие информации	
Корпоративное управление	

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ

ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

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

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 1

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Продукт	АО «Почта Банк»	ПАО Банк «ФК Открытие»
Платежи ЖКХ	Есть вкладка, позволяющая моментально получить информацию об условиях осуществления платежей. Отсутствие комиссии за оплату ЖКУ для зарплатных и пенсионных клиентов. Новая технология распознавания квитанций – фотоплатеж, позволяющая автоматически заполнить все необходимые платёжные реквизиты. На сайте представлена информация о Правилах проведения акции по осуществлению плательщиками переводов денежных средств в счет оплаты коммунальных услуг, услуг связи, телевидения. На сайте представлена информация об условиях совершения оплаты услуг жилищно-коммунального хозяйства на сайте ГИС ЖКХ. Возможность установки мобильного приложения.	Услуга доступна через онлайн-банк в разделе Частным клиентам/Платежи и переводы/Оплата услуг. Доступно мобильное приложение. Представлена выборка организаций – получателей платежа из 1200 организаций. Возможна оплата по реквизитам. Указываются условия и тарифы КО, действующие в настоящий момент Информация о тарифах: Сборник тарифов ПАО Банка «ФК Открытие» на услуги для физических лиц

2. Опишите внешние параметры и средства защиты эмитированной банковской карты. Продолжите заполнение таблицы по аналогии:

№ п/п	Средство защиты	Характеристика
1.	Чип	генерирует для каждой транзакции специальный уникальный код, который никогда не повторяется
2.	Покрытие пластика лаком	защита печатной краски, нанесенной на карту, от окисления, а также защита изображений от потертости и царапин
3.	Ламинирование карт	для защиты карт от физического износа, действия ультрафиолетовых лучей, а также подделок
4.	stretch–полоса	представляет собой стираемое металлизированное покрытие, закрывающее секретный номер, индивидуальный для каждого держателя
5.	Эмбоссированные надписи	специальным устройством – эмбоссером на карту наносятся объемные буквы и цифры, которые сверху покрываются золотистой или серебристой краской (типирование). Эмбоссированные надписи устойчивы к

		истиранию, а также усложняют процесс подделки карты;
6.	Штрих -кодирование	относится к простейшим видам персонализации
7.	Магнитная полоса	вляется одним из способов хранения информации на карте, объем которой достаточно ограничен; служит для защиты карты от подделки и хранения данных держателя;
8.	Полоса для подписи	необходима для идентификации пользователя карты
	Микрошрифт	значительно повышает степень защиты карты от подделки
9.	Уведомление держателей обо всех совершаемых операциях по карте,	посредством SMS-сообщений или сообщений по электронной почте
10	CVV или CVC код	используется при совершении платежей через интернет

3. Смоделируйте ситуацию консультирования клиента по банковскому продукту (на примере АО «АЛЬФА-БАНК»)

Продукт	**Этапы процедуры**	**Описание этапа процедуры консультации и продажи**
Потребительский кредит	Приветствие Клиента и знакомство с Клиентом	Сотрудник банка (консультант) встречает Клиента улыбкой и первым его приветствует. Представляется и объясняет свое предназначение. Необходимо выяснить имя Клиента и удобный способ обращения к нему.
	Выявление потребности Клиента и причины обращения в банк	Сотрудник банка выясняет первичную информацию о Клиенте. Определяется, необходима ли Клиенту детальная консультация. Если Клиенту не требуется детальная консультация, то сотрудник банка решает вопрос, за которым обратился Клиент (например, выдаёт ему распечатку тарифов банка), и прощается с ним.
	Сбор детальной информации о Клиенте и его потребностях	Если Клиент уже зарегистрирован в банке, то необходимо оперативно открыть информацию о Клиенте в автоматизированной банковской системе (АБС). Важно выстроить доверительное и открытое общение с Клиентом согласно рекомендациям ведения успешных переговоров / диалога. Точность и полнота собранной информации позволяет правильно сформулировать перечень предложений Клиенту по продуктам / услугам банка.
	Формулирование предложений Клиенту по продуктам / услугам	В зависимости от продуктовой линейки конкретного банка на основе собранной информации необходимо сделать Клиенту несколько наиболее выгодных предложений по продуктам / услугам банка. У Клиента должен быть выбор различных вариантов с указанием наиболее подходящего варианта.

	Согласование предложений с Клиентом и выбор оптимального варианта	Все предложенные варианты детально обсуждаются с Клиентом, поясняются их особенности, параметры и отличия. Клиент должен получить полную информацию по удовлетворению своей потребности в продукте / услуге банка. Важно убедить Клиента и склонить к наиболее подходящему варианту. Для этого используются различные инструменты продаж (например, образцы банковских карт, листовки, буклеты, компьютер), а также правила убеждения Клиента. Это: - демонстрация наглядных презентационных материалов; - примеры других Клиентов; - эмоциональные рассказы; - приведение решающих и неоспоримых аргументов; - использование «мягкого» и дипломатичного подхода; - конкурентные преимущества банка.
	Запуск бизнес-процесса по соответствующему продукту / услуге	Если Клиент выбрал определённое предложение (продукт / услугу), запускается соответствующий бизнес-процесс.
	Передача Клиенту информации о продуктах / услугах банка. Прощание с Клиентом	Если Клиента не устроило ни одно из предложений по продуктам / услугам банка, но он готов рассмотреть другие предложения, то специалист банка готовит новые предложения, возможно более индивидуальные. Если Клиента не устроило ни одно из предложений по продуктам / услугам банка, и он пока не готов рассмотреть другие предложения (или ему требуется время для принятия решения), то специалист банка передаёт Клиенту всю необходимую информацию о интересующих его продуктах / услугах банка, прощается с Клиентом.

4. Приведите по три примера преимуществ и недостатков ведения банковского бизнеса в интернете

Преимущества	**Недостатки**
доступность для конечного пользователя	слабая защищенность Интернет - систем от несанкционированного доступа
возможность интеграции с бухгалтерскими системами клиента	неудобство их использования в условиях отсутствия постоянного доступа
низкая стоимость эксплуатации Интернет-системы для банка	затраты на контроль каждого платежа и на анализ его назначения

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 2

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	АО «Почта Банк»	ПАО Банк «ФК Открытие»
Открытие и ведение расчетных счетов юридических лиц	Открытие расчетного счета в разделе Бизнесу/Продукты и услуги/Расчетный счет для бизнеса. Заявка-онлайн. Время оформления 1 минута. Открывается расчётный счёт с ежемесячным начислением процентов на минимальный остаток средств, находившихся на нём в течение календарного месяца: пакет услуг «Гуру» и «Бизнес-класс» – 3% годовых на сумму от 50 000 руб., 0% годовых - от 0,01 до 999,99 руб. (включительно); в рамках пакета «Стартап» услуга не предоставляется. Стоимость пакета услуг, начиная со 2-го месяца (руб./мес.): по пакету «Стартап» – 900 руб.; «Гуру» – 1900 руб.; «Бизнес-класс» – 2900 руб. Дополнительно: Корпоративная карта VisaBusiness при открытии счета. Открытие и ведение счёта – бесплатно. Бесплатное внесение выручки на счёт в банкоматах «Почта Банка», банков группы ВТБ и терминалах в отделениях Почты России. Посмотреть информацию о тарифных планах можно в разделе «Тарифы» в Почта Банк Бизнес, вход в раздел осуществляется с главной страницы личного кабинета.	Открытие расчетного счета во вкладке Открытие и ведение счета/Открыть расчетный счет. Банк предлагает открыть расчетный счет в режиме онлайн. Заявка заполняется на сайте в течение 2 минут. Документы подписываются онлайн. Банк предлагает тарифы на открытие счета для любого бизнеса: – «Первый шаг» для нового или небольшого бизнеса; – «Быстрый рост» - для активно развивающегося бизнеса; – «Свой бизнес» - для бизнеса с большим количеством платежей; – «Весь мир» - для участников ВЭД индивидуальный курс обмена валют; – «Большие планы» - для бизнесас большими оборотами. Сегодня банк предлагает бонусы для клиентов: 450 000 ₽ от партнеров на развитие бизнеса, отменены комиссии на 3 месяца, 0 %за выдачу наличныхна заработную плату, до 5%кэшбэк по бизнес-карте Информация о тарифах: «Основные тарифы РКО для клиентов малого и среднего бизнеса»

2. Дополните важнейшие правила безопасности использования банковских карт, вставляя пропущенные фразы или слова:

- Уничтожить конверт с pin-кодом предварительно его запомнив или записав в укромное место.
- Блокировать карту на использование в странах, которые вы редко посещаете.
- Подключиться к услугам sms-банкинга.
- В общественных местах (ресторане, магазине и т.д.) не упускать карту из поля зрения

3. Смоделируйте ситуацию консультирования клиента по банковскому продукту (на примере АО «АЛЬФА-БАНК»)

Продукт	Этапы процедуры	Описание этапа процедуры консультации и продажи
Ипотечный кредит	Приветствие Клиента и знакомство с Клиентом	Сотрудник банка (консультант) встречает Клиента улыбкой и первым его приветствует. Представляется и объясняет свое предназначение. Необходимо выяснить имя Клиента и удобный способ обращения к нему.
	Выявление потребности Клиента и причины обращения в банк	Сотрудник банка выясняет первичную информацию о Клиенте. Определяется, необходима ли Клиенту детальная консультация. Если Клиенту не требуется детальная консультация, то сотрудник банка решает вопрос, за которым обратился Клиент (например, выдаёт ему распечатку тарифов банка), и прощается с ним.
	Сбор детальной информации о Клиенте и его потребностях	Если Клиент уже зарегистрирован в банке, то необходимо оперативно открыть информацию о Клиенте в автоматизированной банковской системе (АБС). Важно выстроить доверительное и открытое общение с Клиентом согласно рекомендациям ведения успешных переговоров / диалога. Точность и полнота собранной информации позволяет правильно сформулировать перечень предложений Клиенту по продуктам / услугам банка.
	Формулирование предложений Клиенту по продуктам / услугам	В зависимости от продуктовой линейки конкретного банка на основе собранной информации необходимо сделать Клиенту несколько наиболее выгодных предложений по продуктам / услугам банка. У Клиента должен быть выбор различных вариантов с указанием наиболее подходящего варианта.
	Согласование предложений с Клиентом и выбор оптимального варианта	Все предложенные варианты детально обсуждаются с Клиентом, поясняются их особенности, параметры и отличия. Клиент должен получить полную информацию по удовлетворению своей потребности в продукте / услуге банка. Важно убедить Клиента и склонить к наиболее подходящему варианту. Для этого используются различные инструменты продаж (например, образцы банковских карт, листовки, буклеты, компьютер), а также правила убеждения Клиента. Это: - демонстрация наглядных презентационных материалов; - примеры других Клиентов; - эмоциональные рассказы; - приведение решающих и неоспоримых аргументов; - использование «мягкого» и дипломатичного подхода; - конкурентные преимущества банка.
	Запуск бизнес-процесса по соответствующему продукту / услуге	Если Клиент выбрал определённое предложение (продукт / услугу), запускается соответствующий бизнес-процесс.
	Передача Клиенту информации о продуктах /	Если Клиента не устроило ни одно из предложений по продуктам / услугам банка, но он готов рассмотреть

	услугах банка. Прощание с Клиентом	другие предложения, то специалист банка готовит новые предложения, возможно более индивидуальные. Если Клиента не устроило ни одно из предложений по продуктам / услугам банка, и он пока не готов рассмотреть другие предложения (или ему требуется время для принятия решения), то специалист банка передаёт Клиенту всю необходимую информацию о интересующих его продуктах / услугах банка, прощается с Клиентом.

4. Опишите основные компоненты фирменного стиля

Элемент	**Сущность элементов фирменного стиля**	**Примеры**
Товарная марка	Элемент индивидуальной характеристики товара, т.е. имя, название, знак, символ и т.д.	
Фирменный цвет	Принятый строго выдерживаемый предприятием цвет или цветовое сочетание.	
Логотип	Специально разработанное оригинальное начертание полного или сокращенного наименования предприятия или группы его товаров.	

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 3

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	АО «Почта Банк»	ПАО Банк «ФК Открытие»
Инкассация	Услуги инкассации в данном банке не предоставляются. Юридические лица, имеющие расчетные счета в данном банке вносят выручку на счет в банкоматах Почта Банка, банков группы ВТБ и терминалах в отделениях Почты России — бесплатно.	Корпорациям представлен выбор: • 1) Услуги инкассации, которые включают: – инкассацию денежной наличности в рублях и иностранной валюте, с последующей доставкой в кассу Банка, пересчетом и зачислением денежной наличности на банковский счет клиента, открытый в подразделениях Банка или на счета, открытые в других кредитных организациях; – перевозку денежной наличности с подбором купюр (монет) необходимого номинала из Банка «Открытие» в кассу клиента; – инкассацию и доставка наличных денежных средств в рублях и иностранной валюте. 2) Для МСБ - Онлайн-инкассация в АДМ. Предполагает внесение выручки на расчетный счет на месте ведения бизнеса. Заключается договорна установку терминала АДМ и выпусккарты самоинкассации. Происходит моментальное зачисление выручки на расчетный счет, при этом ответственность за хранение выручки несет банк. Каждому клиенту подбирается индивидуальный тариф. Отсутствует кассовый разрыв. 2) Самостоятельная инкассация кэш-картой, услуга предполагает: – самостоятельно, через сеть банкоматов Банка «Открытие» вносить на свой расчетный счет выручку в виде наличных денежных средств в рублях; – снимать наличные денежные средства с расчетного счета клиента – контролировать операций в системе дистанционного банковского обслуживания «Бизнес-Линк», а также с помощью SMS и e-mailуведомлений. На сайте клиентам предложены формы документов, необходимые для оформления самостоятельной инкассации кэш-картой. По желанию корпорация может подключить услугу «Обмен электронными документами по операциям по счету клиента с

		использованием системы «1С: Предприятие» и SMS / E-mail информирование. Удобный инструктивный материал. Посмотреть информацию о тарифных планах можно в разделе Корпорации/Сборники тарифов/ «Тарифы на обслуживание юридических лиц…».

2. Дополните важнейшие правила безопасности использования банковских карт, вставляя пропущенные фразы или слова:

- Не давать пользоваться картой посторонним лицам.
- Не пользоваться подозрительными банкоматами
- Не слушать советы и не принимать помощь незнакомых людей.
- Набирая pin-код, закрывать клавиатуру рукой.
- Не выбрасывать слипы и чеки с номером карты.
- Никому не показывать карту и не оставлять ее без присмотра

3. На примере АКБ «Абсолют Банк» (ПАО), опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	При установлении контакта с Клиентом Работник Подразделения соблюдает следующую последовательность: • с целью идентификации Клиента Работник Подразделения вежливо уточняет имя и отчество Клиента; • Работник Подразделения приветствует Клиента, называет свое имя, фамилию, должность, сообщает наименование Банка; • с целью проверки наличия времени Работник Подразделения уточняет, насколько Клиенту удобно разговаривать в настоящее время. В противном случае Работник Подразделения договаривается с Клиентом об альтернативном времени разговора.
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	Фраза-«зацепка» — это короткая и точная формулировка о предмете звонка, которая вызывает интерес Клиента. Необходимо использовать следующую структуру: • озвучить цель звонка, например, обсуждение возможности встречи с Клиентом для ознакомления с коммерческим предложением; • упомянуть историю сотрудничества Клиента или организации, в которой работает Клиент, с Банком; • сформулировать основную выгоду, которую получит Клиент от встречи и взаимодействия с Банком в целом; • задать вопрос открытого типа, выявляющий потребности Клиента.
Аргументация	Представить кратко и ярко два или три основных преимущества для Клиента, проведя связь с характеристиками предложения.
Работа с возражениями	При работе с возражениями потелефону используется следующий алгоритм: • присоединитесь к мнению, точке зрения Клиента; • логически объясните необходимость встречи; • вернитесь к цели звонка.
Назначение встречи	Используется следующий алгоритм: • проявляйте инициативу в назначении встречи. Предложите ее прежде, чем Клиент сам об этом спросит; • используйте вопросы альтернативного типа, для того чтобы определить дату и время встречи.
Завершение разговора и прощание	Используется следующий алгоритм: • назовите повторно время и место встречи для того, чтобы зафиксировать договоренности; • уточните координаты Клиента, напомните ему свои; • поблагодарите Клиента и вежливо попрощайтесь; • подождите, пока Клиент положит трубку первым; • зафиксируйте договоренности и время встречи.

4. Дополните схему «Этапы разработки бренд – стратегии»



ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 4

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Инкассация	Для юридических лиц (МСБ и СКБ) Альфа-Банк предоставляет услугу инкассации более чем в 50 городах — как через собственную службу инкассации, так и в партнерстве с самыми надежными перевозчиками наличных денег на территории России. В рамках инкассационного обслуживания предлагается: • инкассацию выручки с пересчетом и зачислением на рублевые и валютные счета; • доставку наличности по чеку на территорию вашей компании • формирование и доставку разменной монеты и банкнот Преимущества: • индивидуальная тарификация по разным городам и единый федеральный тариф на пересчет и размен; • возможность подобрать индивидуальный график обслуживания; • возможность зачислить выручку со всей страны в один регион — не нужно открывать счета в каждом городе инкассации; • быстрое зачисление — день-в-день или на следующий день после инкассации (в зависимости от региона, времени заезда и маршрута); • возможность заключить централизованный договор; • автоматическая идентификация торговой и агентской выручки Подключение услуги инкассации, если у компании открыт расчетный счет в Альфа-Банке, ознакомьтесь с правилами по услуге, заполните заявление на присоединение к Правилам и отправьте его через интернет-банк	На сайте банка в закладке Малому бизнесу в разделе Инкассация клиент может получить информацию о данной услуге. Банк предлагает инкассацию наличных денежных средств наспециальном оборудованном транспорте в банк Служба инкассации банка обеспечивает: 1. инкассацию наличных денежных средств на специально оборудованном транспорте в банк; 2. доставку ценностей; 3. доставку разменной монеты. Клиент может подать онлайн заявку на консультацию. На сайте размещены типовые договоры на услугу инкассации и образцы оформления кассовых документов. Клиент может ознакомиться с Тарифами на услуги инкассации.

	или принесите на бумажном носителе в 2 экземплярах в отделение Банка. Альфа-Банк также предоставляет кассовое обслуживание банкоматов для **кредитных организаций** по следующим направлениям: • Инкассация и подкрепление касс кредитно-кассовых офисов (ККО) в регионах присутствия Альфа-Банка: • подкрепление кассы ККО наличными рублями и иностранной валютой; • инкассация ККО; • пересчет проинкассированной наличности с зачислением средств на корреспондентский счет кредитной организации в Альфа-Банке. • Инкассация терминалов и банкоматов в регионах присутствия Альфа-Банка: • загрузка кассет наличными рублями и иностранной валютой; • установка/изъятие кассет банкоматов с транспортировкой кассет из банкоматов в кассовый узел Альфа-Банка для пересчета или в кассовый узел заказчика услуги; • пересчет выгруженной из кассет наличности с зачислением средств на корреспондентский счет кредитной организации; • индивидуальные тарифы. • Техническое обслуживание банкоматов NCR и Wincor: • восстановление работоспособности ATM без замены деталей, замена расходных материалов (FLM); • восстановление работоспособности ATM с заменой деталей (SLM). Информация о тарифах размещена в разделе Тарифы на расчетно-кассовое обслуживание	

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Кредитная карта	Льготный период до 50 дней	Это дает возможность бесплатное использование финансовых ресурсов и не платить проценты по карте в течении 50 дней

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента.

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Боюсь все потратить с кредитной карты	Иногда клиенты так говорят.	Всегда ли удается контролировать свои расходы,	Во-первых, есть возможность установить	Согласитесь, это удобно?

		используя наличные? Знаете ли Вы о возможностях контроля своих расходов при помощи карты?	ежемесячный лимит, т.е. ограничить сумму, которую Вы можете потратить в месяц. Я покажу, как это возможно сделать через мобильный телефон с помощью короткой команды. Во-вторых, мы подключим смс-информирование, которое позволит Вам всегда знать, какую сумму Вы потратили, и каков остаток доступных средств на счете. В-третьих, для Вас каждый месяц формируется банковская выписка, в которой указывается детальный отчет о совершенных покупках, что как раз позволит контролировать и оптимизировать расходы.	

4. Оцените название бренда кредитной организации (ПАО Сбербанк) по следующим критериям:

Критерий	**Оценка, описание**
Фонетический	Краткость. Ритмичность. Легкое произношение. Соответствие по сочетанию и последовательности слогов звуковому строю языка, в котором оно используется. Отличие от конкурирующих названий.
Лексический	Печатное название должно легко читаться при написании на всех языках его использования (кириллица, латиница и т.п.). Постановка ударений в названии не должна вызывать затруднений. Соответствие значения слова в общеупотребительном смысле идентичности бренда.
Восприятие	Легкое восприятие на слух. Простое однозначное написание. Хорошая запоминаемость.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 5

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	**АО «Почта Банк»**	**ПАО Банк «ФК Открытие»**
Осуществление переводов без открытия банковских счетов (Экспресс-переводы)	Услуга предоставляется частным клиентам в режиме Почта Банк Онлайн по номеру телефона или с помощью сотрудника Почта Банка. Денежные переводы осуществляютсячерез следующие системы: – WesternUnion; – Юнистрим; – Система Быстрых Платежей (СБП). В Почта Банке можно отправлять переводы Юнистрим без комиссии, при условии получения перевода в валюте Сервис Платежной системы Банка России, который позволяет мгновенно (в режиме 24/7) переводить деньги по номеру мобильного телефона себе или другим лицам, вне зависимости от того, в каком банке открыты счета отправителя или получателя средств. Расчет комиссии за услуги осуществляется при заполнении онлайн-заявки в зависимости от суммы перевода, валюты и страны-получателя. Посмотреть информацию о тарифных планах можно в разделе «Тарифы» в Почта Банк Бизнес, вход в раздел осуществляется с главной страницы личного кабинета	Услуги переводов без открытия банковского счета в данном банке не предоставляются. Во вкладке Частным клиентам/Платежи и переводы банк предлагает переводы только по карточным счетам клиентов.

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	**Свойство**	**Выгода**
Кредитная карта	Возможность бесплатного обслуживания карты	В результате вам не придется платить за обслуживание карты, но вы сможете пользоваться услугами в полном объеме

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Долго ждать рассмотрения заявки	Действительно, вопрос экономии времени очень важен.	Это единственное, что Вас смущает?	За счет такого срока рассмотрения, мы можем предлагать нашим Клиентам кредиты на выгодных условиях, тем более после одобрения положительное решение действует 3 \ 6 месяцев. Плюс внимательное рассмотрение документов гарантирует чистоту сделки.	Предлагаю перейти к оформлению заявки.

4. Охарактеризуйте различные механизмы повышения безопасности использования онлайн банкинга. Заполните таблицу.

Механизм защиты	Характеристика
Шифрование данных	Обеспечивает конфиденциальность передаваемой через Интернет информации. Данные о платеже перехватываются на этапе, когда они отправлены от клиента, но еще не дошли в банк. Мошенник меняет данные и только после этого отправляет их в банк.
Одноразовые пароли, получаемые в банкомате	Чек со списком 20 одноразовых паролей для использования в интернет-банке Сбербанк ОнЛайн можно получить с помощью устройств самообслуживания Сбербанка России (банкомат или терминал). Период действия данных паролей не имеет ограничений по времени, но если Вы распечатаете новый чек, то неиспользованные пароли с предыдущего аннулируются. Следовательно, можно пользоваться одноразовыми паролями только с последнего полученного чека.
Одноразовые СМС-пароли	Одноразовый пароль необходим для дополнительной проверки личности пользователя при входе в Сбербанка ОнЛайн или выполнении наиболее рисковых платежей и переводов через интернет-банк.
Электронная цифровая подпись (ЭЦП)	Электронная цифровая подпись — комбинация знаков или паролей, которая служит эквивалентом обычной подписи на бумаге.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 6

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Почта Банк» и ПАО Банк «ФК Открытие»):

Услуга	АО «Почта Банк»	ПАО Банк «ФК Открытие»
Расчетные услуги (РКО, бизнес-онлайн)	Доступ к описанию расчетных услуг на сайте Почта Банка отсутствует. Клиентам предлагается управление расчетным счетом в бесплатном приложении интернет-банке Почта Банк Бизнес, где доступны: • быстрый просмотр остатков по счетам; • удобная работа с выписками; • платежи контрагентам, в бюджет и между своими счетами через расчеты платежными поручениями и переводы. Стоимость переводов: 1.Впакете услуг «Гуру» бесплатно первый месяц обслуживания 15 переводов в месяц далее 40 ₽ за перевод; 2.Тариф «Бизнес-класс» – Первый месяц обслуживания бесплатно 35 переводов в месяцдалее 30 ₽за перевод; 3. В рамках пакета «Стартап» в первый месяц обслуживания 5 переводов бесплатно далее 50 ₽ за перевод. Посмотреть информацию о тарифных планах можно в разделе «Тарифы» в Почта Банк Бизнес, вход в раздел осуществляется с главной страницы личного кабинета.	Банк предлагает полный комплекс расчетного обслуживания, включая индивидуальные решения для корпораций. Расчетные услуги включают: дистанционное обслуживание, зарплатные проекты, корпоративные карты. Интернет банк «Открытие-Бизнес-Онлайн» позволяет: – управлять бизнесом дистанционно; – устанавливать модуль электронной подписи; – создавать, редактировать, просматривать, подписывать и отправлять в банк платежные поручения в руб. и заявления на покупку, продажу и перевод валюты; – создавать, редактировать, просматривать, подписывать и отправлять в банк документы валютного контроля; – осуществлять просмотр и печать выписок по счетам; – проводить групповые операции по документам и др. Банк предлагает тарифы на расчетные услуги для любого бизнеса: – «Первый шаг» для нового или небольшого бизнеса; – «Быстрый рост» - для активно развивающегося бизнеса; – «Свой бизнес» - для бизнеса с большим количеством платежей; – «Весь мир» - для участников ВЭД индивидуальный курс обмена валют; – «Большие планы» - для бизнеса с большими оборотами. Сегодня банк предлагает бонусы для клиентов: 450 000 ₽ от партнеров на развитие бизнеса, отменены комиссии на 3 месяца, 0 %за выдачу наличныхна заработную плату, до 5%кэшбэк по бизнес-карте Информация о тарифах в Разделе Тарифы: «Тарифы по обслуживанию юридических лиц и физических лиц - индивидуальных

		предпринимателей, а также физических лиц, занимающихся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой*. (*в соответствии с внутрибанковской классификацией отнесенных к Крупному бизнесу)».

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	**Свойство**	**Выгода**
Кредитная карта	Возобновляемый кредитный лимит	В результате вы получаете возможность постоянно иметь определённую сумму на любые цели.

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	**«Условное согласие»**	**«Уточнения»**	**«Аргумент»**	**«Запрос обратной связи»**
В Банке «N» ставка ниже	Возможно…	Вам уже одобрили кредит под меньшую процентную ставку?	Дело в том, что реальная процентная ставка может отличаться от маркетинговой. И самые низкие процентные ставки предоставляются держателям зарплатных карт этого банка, для работников других организаций могут применяться повышающие коэффициенты. Поэтому важно сравнивать сумму ежемесячного платежа и принимать решение исходя из результатов.	Предлагаю сейчас заполнить заявку, для того чтобы у Вас уже был одобренный кредит, и Вы четко понимали, какая у Вас будет процентная ставка и платеж. Давайте?

4. Заполните таблицу. Впишите наименование банковской услуги и дополните перечень банковских операций для указанного банковского продукта.

Банковский продукт	**Банковская услуга**	**Банковская операция**
		Открытие счета

Депозитный продукт: открытие и ведение счетов клиентов	Открытие и ведение счетов клиентов – юридических лиц	Прием наличных денег на счет
		Начисление процентов по счету
		Выдача наличных денег со счета
	Открытие и ведение счетов – клиентов физических лиц	Открытие счета
		Зачисление средств во вклады
		Начисление процентов
		Прием наличных денег
		Оформление доверенности
	Ведение корреспондентских счетов банков	Открытие счета и выдача письменного подтверждения
		Закрытие счета и выдача письменного подтверждения
		Выполнение запросов об операциях по счету
		Предоставление выписок по счету
		Розыск средств по запросу банка - респондента

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 7

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Расчетные услуги (РКО, бизнес-онлайн)	Расчетно-кассовое обслуживание (РКО) в Альфа-Банке включает: • открытие и обслуживание счета, • безналичные операции в рублях и валюте, • работу с наличными, • валютное обслуживание. Компаниям предлагается оптимальный тариф и помощь в оформлении документов. Преимущества РКО в Альфа-Банке: • Бесплатное открытие счета и подключение интернет-банка; • Персональный менеджер и персональный валютный контролер; • Круглосуточные платежи другим клиентам банка; • Онлайн-сервисы: удобный интернет-банк и мобильный банк обеспечат доступ к счету с компьютера, планшета или смартфона в любое время; • Бесплатный выпуск карты для работы с наличными; • Бесплатные платежи в бюджет и бизнес-клиентам банка Безналичные платежи: переводы в рублях и иностранной валюте, ведение операционного дня, постоянные поручения Также Альфа-Банк предлагает аккредитивы в рублях (внутрироссийские аккредитивы) и в иностранной валюте (международные аккредитивы). Пакеты услуг для корпоративных клиентов: Все, что надо - для финансово активных компаний;	В закладке Среднему бизнесу в разделе Расчетно-кассовое обслуживание предлагаются различные программы: • Все для бизнеса. Все условия для эффективного и оперативного управления бизнесом, собранные в единой программе обслуживания: ведение счетов, операции с наличными и безналичными расчетами, услуги инкассации, оформление бизнес-карты, круглосуточный доступ к счетам и многое другое. • Специальный счет участника закупок • Бизнес для СРО в строительствеПромсвязьбанк предлагает бесплатное открытие и обслуживание специальных счетов для саморегулируемых организаций в сфере строительства для размещения средств компенсационных фондов (фонд для возмещения вреда и фонд обеспечения договорных обязательств). Для каждого фонда открывается отдельный счет. • Аккредитив и инкассо. Применение документарных форм расчетов и их комбинирование позволяет сделать платежные условия как региональных, так и внешнеторговых договоров более гибкими, надежными и максимально удобными для торговых партнеров. • Операции с наличными денежными средствами • Комплексное обслуживание. Заключив комплексный договор обслуживания, клиент получает доступ к широкому спектру

	ВЭД+ - для работы с зарубежными партнерами. Услуга «Сквозное обслуживание бизнеса» предполагает обслуживание бизнеса независимо от того, где открыт счет. Альфа-Бизнес Онлайн - удобный интернет-банк для доступа к счету с любого компьютера. Возможности интернет-банка: • Работа с счетами и выписками до 5 лет; • Платежи в руб. и иностранной валюте; • Валютный контроль, • управление продуктами и услугами Подключить интернет-банк можно за 10 минут в отделении банка после открытия расчетного счета В разделе Документы и тарифыпредставлены документы, которые могут понадобиться для открытия счета, подключения новых продуктов, изменения данных о компании и проведения операций.	высокотехнологичных продуктов и услуг, а также сэкономит время на подписание объемного комплекта документов. • Открытие и ведение отдельного счета. Предоставляется полный комплекс расчетно -кассового обслуживания для целей сопровождения контрактов в рамках 275-ФЗ «О государственном оборонном заказе». • Специальная программа обслуживания «Нотариус». Каждая программа содержит подробную информацию о каждом продукте, документах к нему, возможности дистанционного обслуживания, банковского сопровождения, об инструкциях и оперативной информации, действующих тарифах. В рамках дистанционного управления бизнес ПСБ предлагает Интернет-банк «Мой бизнес», посредством которого можно осуществлять: – переводы в бюджет, контрагентам или физическим лицам; – создание и использование шаблонов; – выставление счетов и уведомление партнеров о платеже; – работа с выписками; – подробная аналитика доходов и расходов; – сервис проверки контрагентов; – возможна интеграция с 1С; – работа с несколькими компаниями; – связь с банком онлайн Настроить сервис поможет специалист банка. В разделе Информация о сервисе можно получить доступ к следующим документам: • Тарифы • Инструкция по оформлению платежей в интернет-банке Мой бизнес • Руководство пользователя интернет-банком Мой бизнес

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность»«позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Кредитная карта	Широкая сеть банкоматов	Что даст вам возможность снимать денежные средства с вашей карты в любой точке города

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Нет возможности предоставить поручителя	Да, это существенный момент.	Скажите, у Вас нет человека, который проходил бы по требованиям для поручителя или Вы еще не беседовали со своими близкими?	Наличие поручителя может влиять на %-ную ставку. В некоторых случаях, это может повлиять на решение о выдачи кредита	Согласитесь, это важно? Поэтому предлагаю подумать о том, кто сможет помочь Вам из близких с этим вопросом, давайте?

4. Опишите, какую полезность несет банковский продукт для потребителей и банка

Банковский продукт	Полезность для потребителя	Полезность для банка
Срочный вклад физического лица	Хранение денег. Получение процентного вознаграждения.	Пополнение пассивов.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 8

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Платежи ЖКХ	В разделе Частным лицам Оплата коммунальных платежей в «Альфа-Клике» можно оплачивать коммунальные услуги, электроэнергию, штрафы ГИБДД и налоги без комиссии (для пакетов услуг «Оптимум!», «Комфорт», «Максимум»). Альфа-Клик — это бесплатный интернет-банк. Для повторяющихся платежей рекомендуется настроить Автоплатеж — деньги будут списываться со счета автоматически в указанную дату.	В закладке Частным лицам в разделе Банк на каждый день в рамках Онлайн-обслуживания ПСБ предлагает клиенту дистанционные каналы обслуживания – интернет-банк и мобильный банк. В любом из них можно: • узнать информацию по своим счетам и картам; • отправить денежный перевод; • оплатить связь, коммунальные и другие услуги. Интернет-банк предлагает оплату услуг по шаблону по проводимым платежам, чтобы в будущем совершать платежи за несколько секунд. Единственное, что потребуется – указать сумму, реквизиты уже будут сохранены в шаблоне. СВЯЗЬ Оплата услуг связи моментально и без комиссии: • сотовую связь; • Интернет; • телевидение; • телефонную связь. Оплата услуг ЖКХ в интернет-банке: • услуги ЖКХ; • газ; • электроэнергию. Сайт ПСБ предлагает онлайн войти в интернет-банк ПСБ и подробное руководство управление данной услугой. В рамках данной услуги действуют тарифы: • Тарифы на проведение переводов в пользу организаций • Тарифы на дистанционное обслуживание физических лиц

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Кредитная карта	Бесплатный мобильный банк	Дает возможность получать SMS-сообщения о списание денежных средств, не взимая за эту плату

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	**«Условное согласие»**	**«Уточнения»**	**«Аргумент»**	**«Запрос обратной связи»**
Мне недостаточно одобренной мне суммы кредита	Да, такая ситуация возможна.	Как думаете, с чем это может быть связано?	Разные банки принимают на себя разные риски, связанные с невыплатами кредитов. Мы очень внимательно относимся к ним, чтобы быть для наших Клиентов надежным партнером. А также заботимся о том, чтобы сумма, которую мы предоставляем, была комфортна для выплат и риск того, что она может стать некомфортной в будущем, был бы минимальным. Мы можем предложить Вам следующие варианты: • Увеличить сумму кредита, если подадите документы на поручителя. • Увеличить срок кредита, это позволит рассчитывать на большую сумму.	Какой вариант для Вас будет комфортнее?

4. Оцените название бренда кредитной организации (АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)) по следующим критериям:

Критерий	**Оценка, описание**
Фонетический	Краткость. Ритмичность. Легкое произношение. Соответствие по сочетанию и последовательности слогов звуковому строю языка, в котором оно используется. Отличие от конкурирующих названий.

Лексический	Печатное название должно легко читаться при написании на всех языках его использования (кириллица, латиница и т.п.). Постановка ударений в названии не должна вызывать затруднений. Соответствие значения слова в общеупотребительном смысле идентичности бренда.
Восприятие	Легкое восприятие на слух. Простое однозначное написание. Хорошая запоминаемость.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 9

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Открытие и ведение расчетных счетов юридических лиц	В закладке Корпоративным клиентам/Расчетно-кассовое обслуживание в разделе Открытие и ведение банковских счетов.Клиенты имеют возможность открыть счет онлайн. Став клиентом ГПБ, компания – резидент или нерезидент РФ получает доступ к современному высокотехнологичному финансовому сервису. По поручению банк оперативно совершит различные операции по счетам в рублях и иностранных валютах (при наличии у Банка корреспондентских счетов в данных валютах): • открытие и закрытие расчетных, текущих, транзитных и иных счетов; • проведение безналичных расчетов; • конверсионные операции (действует гибкая система накопления дисконта); • выдача и прием наличных денежных средств. Преимущества обслуживания в ГПБ: – Поручения на проведение операций принимаются на бумажных носителях и через интернет при помощи электронной системы «Клиент-Банк»; – Широкая филиальная сеть Банка ГПБ (АО) позволяет обеспечивать оперативность клиентских расчетов; – Широкая корреспондентская сеть обеспечивает расчеты во всех основных валютах. В целях обеспечения своевременного проведения расчетов и исполнения обязательств по заключенным договорам, для поставщиков и подрядчиков ПАО «Газпром» и Компаний Группы Газпром установлен особый порядок открытия расчетных счетов в Банке. Процедура открытия счета: – Необходимо ознакомиться с "Правилами открытия, переоформления и закрытия счетов", что поможет правильному оформлению комплекта документов.	В закладке Малому и микробизнесу в разделе Расчетно-кассовое обслуживание клиент может подать онлайн-звяку на открытие банковского счета. Зарезервировать счет в банке просто – достаточно оставить заявку на сайте банка и в течение 5 минут вы получите реквизиты счета по электронной почте и смс-сообщением, с этого момента вы можете использовать их для работы – отправлять партнерам. Открытие и обслуживание счетов по Тарифам «Базовый лайт», «Базовый комфорт», «Расчетный эконом» - бесплатно. К данной услуге предполагается выпуск и обслуживание бизнес-карты. В разделе Документы и тарифы на РКО размещены пакеты документов на открытие счетов для разных клиентов с рекомендациями по заполнению. В рамках Единого сервисного договора (ЕСД) доступны следующие продукты/услуги: • Открытие и ведение банковских счетов в валюте РФ и иностранной валюте (в рамках РКО Банка);

	– Заполнить необходимые для открытия банковского счёта документы, которые размещены в разделе «Документы и тарифы» для соответствующей группы клиентов – Предоставить подготовленный комплект документов. Для уточнения режима обслуживания и тарифов на расчетно-кассовое обслуживание в филиалах Банка, необходимо обратиться в соответствующий филиал. Для резервирования банковского счета в рамках иных нормативных актов можно использовать систему «ГПБ Бизнес-Онлайн».	• Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) и дополнительные услуги с использованием ДБО; • Размещение денежных средств в депозиты.

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Широкая сеть банкоматов	Это позволит вам снимать денежные средства с вашей карты в любой точке вашего города

3. На примере АО «АЛЬФА-БАНК», опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	При установлении контакта с Клиентом Работник Подразделения соблюдает следующую последовательность: • с целью идентификации Клиента Работник Подразделения вежливо уточняет имя и отчество Клиента; • Работник Подразделения приветствует Клиента, называет свое имя, фамилию, должность, сообщает наименование Банка; • с целью проверки наличия времени Работник Подразделения уточняет, насколько Клиенту удобно разговаривать в настоящее время. В противном случае Работник Подразделения договаривается с Клиентом об альтернативном времени разговора.
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	Фраза-«зацепка» - это короткая и точная формулировка о предмете звонка, которая вызывает интерес Клиента. Необходимо использовать следующую структуру: • озвучить цель звонка, например, обсуждение возможности встречи с Клиентом для ознакомления с коммерческим предложением; • упомянуть историю сотрудничества Клиента или организации, в которой работает Клиент, с Банком; • сформулировать основную выгоду, которую получит Клиент от встречи и взаимодействия с Банком в целом; • задать вопрос открытого типа, выявляющий потребности Клиента.
Аргументация	Представить кратко и ярко два или три основных преимущества для Клиента, проведя связь с характеристиками предложения.
Работа с возражениями	При работе с возражениями по телефону используется следующий алгоритм: • присоединитесь к мнению, точке зрения Клиента; • логически объясните необходимость встречи; • вернитесь к цели звонка.
Назначение встречи	Используется следующий алгоритм:

	• проявляйте инициативу в назначении встречи. Предложите ее прежде, чем Клиент сам об этом спросит; • используйте вопросы альтернативного типа, для того чтобы определить дату и время встречи.
Завершение разговора и прощание	Используется следующий алгоритм: • назовите повторно время и место встречи для того, чтобы зафиксировать договоренности; • уточните координаты Клиента, напомните ему свои; • поблагодарите Клиента и вежливо попрощайтесь; • подождите, пока Клиент положит трубку первым; • зафиксируйте договоренности и время встречи.

4. В Банке ожидают своей очереди клиенты. Сотрудник кредитной организации приглашает клиента – участника боевых действий без очереди.

Клиент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями сотрудника, вызывая конфликтную ситуацию.

Клиент Б., неторопливо подойдя к клиенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

Клиент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими клиентами, ожидающими обслуживания, объясняет правомерность действий сотрудника.

Клиент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в банке, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого клиента. Заполните таблицу:

Клиент	**Тип темперамента**	**Психологические особенности типов темперамента**
А	Холерик	Инициативен, обладает высокой работоспособностью, активен
Б	Флегматик	Спокойный, вдумчивый, основательный
В	Сангвиник	Активный, энергичный, имеет высокую работоспособность, общительный
Г	Меланхолик	Эмоционально чувствительный, долго переживает ошибки

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 10

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Платежи ЖКХ	В закладке Частным клиентам в разделе Онлайн сервисы ГПБ предлагает удобные платежи через Интернет-банк: ЖКХ, мобильный и городской телефон, интернет, транспорт, госуслуги и штрафы. Клиенты могут создавать шаблоны постоянных платежей, чтобы не вводить данные каждый раз. На сайте дается инструкция, как подключить Интернет-банк по ссылке online.gpb.ru, также предоставлено в коротком видео, как безопасно пользоваться Интернет-банком. Информация о комиссиях рассчитывается онлайн по каждому платежу.	В закладке Частным клиентам в разделе Денежные переводы и платежи описана услуга Жилищно-коммунальные и прочие платежи, которая включает: • коммунальные • за обучение • штрафы • налоги • таможенные и др. платежи Прием платежей в кассу Банка осуществляется по платежному документу – бланку АО «Россельхозбанк» формы № ПД – 4р и по ведомственным квитанциям. В разделе Другие услуги банка размещены Тарифы на услуги физическим лицам

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Возможность безналичных расчетов	В результате чего вам не придется постоянно снимать с карты денежные средства, достаточно будет приложить карту к терминалу

3. На примере ООО «ХКФ Банк», опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	При установлении контакта с Клиентом Работник Подразделения соблюдает следующую последовательность: • с целью идентификации Клиента Работник Подразделения вежливо уточняет имя и отчество Клиента; • Работник Подразделения приветствует Клиента, называет свое имя, фамилию, должность, сообщает наименование Банка; • с целью проверки наличия времени Работник Подразделения уточняет, насколько Клиенту удобно разговаривать в настоящее время. В противном случае Работник Подразделения договаривается с Клиентом об альтернативном времени разговора.

Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	Фраза-«зацепка» — это короткая и точная формулировка о предмете звонка, которая вызывает интерес Клиента. Необходимо использовать следующую структуру: • озвучить цель звонка, например, обсуждение возможности встречи с Клиентом для ознакомления с коммерческим предложением; • упомянуть историю сотрудничества Клиента или организации, в которой работает Клиент, с Банком; • сформулировать основную выгоду, которую получит Клиент от встречи и взаимодействия с Банком в целом; • задать вопрос открытого типа, выявляющий потребности Клиента.
Аргументация	Представить кратко и ярко два или три основных преимущества для Клиента, проведя связь с характеристиками предложения.
Работа с возражениями	При работе с возражениями потелефону используется следующий алгоритм: • присоединитесь к мнению, точке зрения Клиента; • логически объясните необходимость встречи; • вернитесь к цели звонка.
Назначение встречи	Используется следующий алгоритм: • проявляйте инициативу в назначении встречи. Предложите ее прежде, чем Клиент сам об этом спросит; • используйте вопросы альтернативного типа, для того чтобы определить дату и время встречи.
Завершение разговора и прощание	Используется следующий алгоритм: • назовите повторно время и место встречи для того, чтобы зафиксировать договоренности; • уточните координаты Клиента, напомните ему свои; • поблагодарите Клиента и вежливо попрощайтесь; • подождите, пока Клиент положит трубку первым; • зафиксируйте договоренности и время встречи.

4. Охарактеризуйте различные механизмы повышения безопасности использования онлайн банкинга. Заполните таблицу.

Механизм защиты	**Характеристика**
Внешние электронные устройства	Некоторые банки предлагают пользователям онлайн банкинга приобрести (или взять в аренду) специальное устройство – генератор одноразовых паролей. Генератор подключается к компьютеру через usb-порт и не требует специального программного обеспечения. Другие учреждения предлагают использовать внешний электронный ключ, который генерируется при первом подключении к системе Интернет-банкинга, записывается на внешний носитель и затем используется при проведении операций в системе. Такие системы, по сути, являются упрощенной версией ЭЦП. Среди недостатков их можно выделить то, что вы не сможете получить доступ к своему счету, не имея под рукой «ключа», а всегда носить его с собой может быть не очень удобно и безопасно.
Ограничение использования личного сертификата	Система некоторых банков позволяет использовать электронный ключ (электронный сертификат) только на том компьютере, на котором он был сгенерирован. Таким образом, осуществлять платежи через Интернет-банкинг вы сможете только со своего личного компьютера
Виртуальная клавиатура	Предназначена для того, чтобы мошенники не могли «считать» ваши регистрационные данные при вводе их с обычной клавиатуры с помощью компьютерных вирусов («троянов»)

Ограничение длительности сессии	В случае неактивности пользователя, сессия в системе интернет-банкинга через определенное время (обычно 10-15 минут) будет закрыта. После этого для возобновления работы потребуется заново пройти аутентификацию.
История подключений	Программа для просмотра и анализа истории подключения. С помощью этой функции пользователь Интернет-банкинга узнает, если кто-то кроме него подключался к системе, а также сможет отследить все несанкционированные операции, если они были произведены.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 11

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Расчетные услуги (РКО, бизнес-онлайн)	РКО в ГПБ включает полный комплекс расчетно-кассового обслуживания: • Открытие вторых и последующих счетов онлайн; • Клиент банк; • Счет эскроу. В системе "ГПБ Бизнес-онлайн" доступна возможность открытия вторых и последующих банковских счетов для действующих клиентов Банка ГПБ (АО) без визита в дополнительный офис и предоставления документов на бумажном носителе. Для открытия счета в рамках действующего договора банковского счета в валюте РФ или иностранной валюте руководителю организации (индивидуальному предпринимателю), либо лицу, имеющему доверенность на подписание договоров, необходимо в системе "ГПБ Бизнес-Онлайн" заполнить электронную Заявку на открытие счета, подписать и направить в банк. В процессе заполнения Заявки необходимо выбрать договор банковского счета, на основании которого будет открыт счет, а также выбрать счет необходимой карточки образцов подписи и оттиска печати. Документы для РКО: Соглашение об использовании системы электронного документооборота «ГПБ Бизнес-Онлайн» Инструкция по авторизации в системе "ГПБ Бизнес-Онлайн" с использованием учетных данных системы "Клиент-Банк.WEB" Электронный документооборот при помощи Системы «Клиент-Банк» отличается гораздо большим удобством по сравнению с традиционным документооборотом на бумажных	В закладке Малому и микробизнесу в разделе Расчетно-кассовое обслуживание описаны услуги РКО для юридических лиц. Клиентам бесплатно предоставляются: • внутрибанковские переводы • обслуживание Интернет-клиента • обслуживание Мобильного банка. Услуги РКО в банке позволяют выбирать банковскиепродукты, подходящие для бизнеса: • Мобильный и Интернет-банк • Эквайринг • Кредиты • Депозиты • Зарплатный проект • Валютный контроль. Мобильный и интернет-банк Позволяет осуществлять: – контроль и проведение операций 24/7 – расчёт налогов и взносов – управление депозитами. В разделе Документы и тарифы на РКО размещены пакеты документов: – Документы банковского сопровождения и обслуживания – Условия совершения операций – Образцы заполнения бланков. Тариф «Базовый лайт» включает организацию переводов в рублях РФ: • Бесплатно внутрибанковские переводы на счета юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, отправленные по системе ДБО «Интернет-Клиент»/«Мобильный банк»

	носителях. Достаточно один раз установить на свой компьютер необходимое программное обеспечение, чтобы воспользоваться всеми преимуществами электронного документооборота. Система «Клиент-Банк» дает возможность: – использовать большой спектр электронных платежных и справочных документов; – оперативно доставлять электронные документы в Газпромбанк, независимо от фактической удаленности клиента; – получать ежедневные выписки по счетам; – получать дебетовые и кредитовые приложения к выпискам с отметкой Газпромбанка; – по запросу получать информацию о движении по счету с полными реквизитами платежа; – осуществлять прием и отправку электронных документов в виде сообщений и файлов свободного формата, подписанных электронной подписью; – получать справочную информацию от Газпромбанка; – загружать в систему электронные документы для отправки в Газпромбанк из своих бухгалтерских систем; – выгружать из системы электронные выписки, полученные из Газпромбанка, в свои бухгалтерские системы. Газпромбанк уделяет особое внимание поддержанию безопасности транзакций. Поэтому при работе Системы «Клиент-Банк» используются новейшие технические средства, обеспечивающие конфиденциальность и целостность передаваемой информации. В разделе Услуги представлены Тарифы на РКО.	• Бесплатно до 3 шт. включительно в месяц • внешние переводы на счета юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, отправленные по системе ДБО «Интернет-Клиент»/«Мобильный банк» • Бесплатно до 100 000 ₽ включительно в месяц • переводы на счета физических лиц Тариф «Базовый комфорт» предполагает переводы в рублях РФ: • Бесплатновнутрибанковские переводы на счета юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, отправленные по системе ДБО «Интернет-Клиент»/«Мобильный банк» • Бесплатно до 5 шт. включительно в месяц • внешние переводы на счета юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, отправленные по системе ДБО «Интернет-Клиент»/«Мобильный банк» • Бесплатно до 150 000 ₽ включительно в месяц • переводы на счета физических лиц Кроме подробного описания услуг РКО по каждому тарифному плану приложены документы: Условия-Договор, Заявление, Тарифный план.

2. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Низкая плата (либо ее отсутствие) за обслуживание карты	Что даст вам возможность пользоваться вашей дебетовой картой, не платя за это денежных средств

3. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Боюсь все потратить с кредитной карты	Иногда клиенты так говорят.	Всегда ли удается контролировать свои расходы, используя наличные? Знаете ли Вы о возможностях контроля своих расходов при помощи карты?	Во-первых, есть возможность установить ежемесячный лимит, т.е. ограничить сумму, которую Вы можете потратить в месяц. Я покажу, как это возможно сделать через мобильный телефон с помощью короткой команды. Во-вторых, мы подключим смс-информирование, которое позволит Вам всегда знать, какую сумму Вы потратили, и каков остаток доступных средств на счете. В-третьих, для Вас каждый месяц формируется банковская выписка, в которой указывается детальный отчет о совершенных покупках, что как раз позволит контролировать и оптимизировать расходы.	Согласитесь, это удобно?

4. Отметьте впечатления клиента, которые должны быть сформированы в ходе разрешения проблемных ситуаций

Сформированные впечатления	Отметка
Клиент понят	X
Мнение клиента принято во внимание	X
Проблема не может быть разрешена в ближайшее время	
Клиента известят о результате	X
Банк не может ошибаться в данном вопросе	
Клиент способствовал сделанным выводам	X

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 12

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Осуществление переводов без открытия банковских счетов (Экспресс-переводы)	Услуги переводов без открытия банковского счета в данном банке не предоставляются. Во вкладке Частным клиентам в разделе Сервисы Альфа-Банкабанк предлагает переводы только по карточным счетам клиентов. Онлайн-перевод с карты на картувключает: • переводы в рублях РФ доступны между картами, выпущенными банками РФ; • переводы в рублях РФ или долларах США или в Евро; • для осуществления перевода иметь карту или счет в Альфа-Банке не обязательно; • можно осуществить перевод между картами разных платежных систем (MasterCard / Maestro и Visa). Для всех видов переводов: внутрироссийских, переводов с кредитных карт и международных переводов в банке определены лимиты для переводов, тарифы и сроки зачисления.	В закладке Частным лицам в разделе Денежные переводы можно получить информацию о банковских переводах по России и за рубеж. В ПСБ можно осуществлять переводы без открытия счета по всему миру с помощью ведущих мировых международных систем скоростных денежныхпереводов WesternUnion или «Юнистрим». Клиент может получить подробную информацию о каждой системе, в т.ч.: – преимущества; – порядок отправки и получения денежный средств; – необходимые документы; – тарифы денежных переводов.

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	«Условное согласие»	«Уточнения»	«Аргумент»	«Запрос обратной связи»
Маленький первоначальный лимит на кредитной карте	Возможно.	Знаете ли Вы о возможности его увеличения?	Он может быть увеличен по истечении трех месяцев по Вашему заявлению или автоматически. Также обратите внимание на то,	Есть ли у Вас еще вопросы по карте?

			что кредитный лимит возобновляемый, т.о. Вы можете пользоваться деньгами банка неограниченное количество раз.	

3. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	**Свойство**	**Выгода**
Потребительский кредит	Участие в программе страхования жизни и здоровья	В результате вы в случае нанесения вреда вашему здоровью вы сможете получить страховку

4. Отметьте категорически запрещаемые варианты поведения сотрудника кредитной организации при общении с клиентом.

Вариант поведения	**Отметка**
Разговаривать с Клиентом, повернувшись к нему спиной	X
Принимать любые «расслабленные позы»	X
Смотреть в глаза клиента	
Обращаться к клиенту на «Вы»	
Обсуждать рабочие вопросы на виду у клиентов	X
Держать руки в карманах	X
Употребление профессионального сленга	X

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 13

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Альфа-Банк» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	АО «АЛЬФА-БАНК»	ПАО «Промсвязьбанк»
Открытие и ведение расчетных счетов юридических лиц	Во вкладке Малый бизнес и ИП в разделе Открытие и ведение счета Альфа-Банк предлагает. Открыть счет на следующих условиях: • бесплатно и на сайте банка); • до 5% кэшбэкза бизнес-расходы по карте; • 300 000 ₽бонусы на развитие Альфа-Банк представляет: Тарифы, сопровождение «Как открыть счёт». Альфа-Банк предлагает прозрачные тарифы для бизнеса. Все тарифы включают: • интернет-банк и мобильный банк • платежи в бюджет и бизнес-клиентам Альфа-Банка. 1.Тариф «Просто 1%»: открытие и обслуживание счёта — бесплатно, комиссия — от 1% от входящих поступлений, остальные операции по счёту — бесплатно. По этому тарифу можно открыть только 1 счёт в рублях 2. Пакет услуг «Удачный выбор»для небольшого и нового бизнеса открытие первого счёта и интернет-банка — бесплатно, платежи со счёта ИП на собственный счёт в Альфа-Банкедо 150 000 Р в месяц - бесплатно. 3.Пакет услуг «ВЭД+»15 бесплатных платежей в руб. (более — 25 руб. за платёж) бесплатное внесение наличных в рублях до 1 млн руб. накопительная тарификация по конвертации — чем выше оборот, тем ниже тариф, бесплатные переводыдо 150 000 руб со счёта ИП на личный счёт в Альфа-Банке Преимущества со счётом в Альфа-Банке:	В закладке Среднему бизнесу в разделе Управление платежами/ Расчетно-кассовое обслуживание/ ПСБ предоставляет услугу Открытие и ведение счетов. Системы удаленного доступа к счетам PSB On-Line и «Банк-клиент», которыми пользуется большинство клиентов, минимизируют вероятность ошибок и экономят время. Услуга включает: • открытие и ведение всех типов счетов для резидентов и нерезидентов Российской Федерации; • ведение счетов резидентов и нерезидентов РФ; • перечисление безналичных денежных средства со счетов клиентов «день в день»; • предоставление режима «овердрафт» по счетам клиентов; • выдача наличных денег со счета; • предоставление справочной информации о прохождении операций по счетам; • прием и зачисление наличных денег на счет; • выполнение функций агента валютного контроля по экспортно-импортным операциям; • круглосуточная инкассация денежных средств и транспортировка ценностей; • предоставление индивидуальных банковских сейфов для хранения ценностей и совершения сделок (например, сделок с недвижимостью). • услуги консультационного характера.

	• Бесплатный мобильный и интернет-банк • Бесплатная бухгалтерия • Увеличение оборота до 30% с эквайрингом • Онлайн-сервис «Светофор» На сайте заполняется Заявка на открытие счёта и через 5 минут можно получать платежи.	Информация о продукте включает подробный доступ к необходимый информации: – Документы – Тарифы – Операционное время для приема расчетных документов – Новости – О порядке приёма требований – Важная информация о мерах безопасности при проведении операций на основании распоряжений, предоставляемых в Банк на бумажных носителях.

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	**«Условное согласие»**	**«Уточнения»**	**«Аргумент»**	**«Запрос обратной связи»**
Не буду брать кредитную карту, опасаюсь мошенников	Понимаю…	Это единственное, что Вас смущает?	Наши карты оснащены особенной системой, обеспечивающей безопасность 3DSecure, плюс Вы Защищены даже при утере карты, т.к. необходимо вводить pin-code, а также установлена система обратной связи, которая автоматически отслеживает и блокирует подозрительные операции. Вы можете быть спокойны за свои средства на карте.	Я помогу заполнить Вам заявление. Давайте?

3. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	**Свойство**	**Выгода**
Потребительский кредит	Не требуется залог и поручительство	Это позволит вам не искать человека, который мог бы стать поручителем и ничего не закладывать

4. Обозначьте знаком «Х», те обороты речи, которые желательно или нежелательно использовать при составлении делового письма.

Обороты речи	**Желательно**	**Нежелательно**
… необходимо удешевить себестоимость услуги.		Х
… необходимо снизить себестоимость услуги.	Х	

Направляем на обучение заведующую сектором продаж Диц Веру.		X
Направляем на обучения заведующего сектором продаж Диц Веру Егоровну.	X	
… в апреле месяце...		X
… в апреле 2020 года…	X	
… вести контроль качества кредитного портфеля…		X
.. осуществлять контроль качества кредитного портфеля..	X	
Просим Вас предоставить кредит…	X	
Просим Вас выдать кредит…		X
… пострадать в событиях…		X
…пострадать в результате событий…	X	
…вносить предложения…	X	
…давать предложения…		X
Направляем Вам на рассмотрение…	X	
Высылаем Вам на рассмотрение…		X

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 14

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (АО «Газпромбанк» и АО «Россельхозбанк»):

Услуга	АО «Газпромбанк»	АО «Россельхозбанк»
Осуществление переводов без открытия банковских счетов (Экспресс-переводы)	Услуги переводов без открытия банковского счета в данном банке не предоставляются. ГПБ предлагает переводы только по счетам клиентов. Во вкладке Частным клиентам/Услуги в разделе Финансовые операции и переводы. ГПБ предлагает денежные переводы по программам: – Именной перевод «Газпромбанк-ЭКСПРЕСС». Условия: • Валюта РФ • Иностранная валюта • Перевод в другой филиал Банка ГПБ (АО) • Перевод в другой банк • Документ, удостоверяющий личность • Перевод на свое имя / на свой счет • Перевод на имя / счет иного физического лица • Комиссия в соответствии с действующими Тарифами • Список адресов приёма и выдача денежных средств. – Перевод «РЕГИОН». Условия: • Валюта РФ • Документ, удостоверяющий личность • возможность распоряжаться денежными средствами с текущего счета / счета по вкладу * • Комиссияв соответствии с действующими Тарифами	В закладке Частным клиентам в разделе Денежные переводы и платежи перечислены виды денежных переводов, которые предлагает Россельхозбанк: • Денежные переводы по системе «WesternUnion» • Денежные переводы по системе «ЮНИСТРИМ» • Денежные переводы по системе «CONTACT» • Денежные переводы по номеру мобильного телефона через Систему быстрых платежей По каждому виду переводов предоставлена информация: • о преимуществах; • тарифах на отправление денежных переводов; • порядок и условия осуществления переводов. Денежные переводы АО «Россельхозбанк» без открытия банковского счета: 1. АО «Россельхозбанк» осуществляет следующие виды операций по переводу денежных средств без открытия банковского счета по распоряжению физических лиц - граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории РФ: 1.1. Отправление переводов в валюте РФ и в иностранной валюте по территории РФ и за пределы территории РФ в адрес юридических и физических лиц по указанным отправителем перевода реквизитам путем перечисления денежных средств на счета получателей. Переводы денежных средств могут осуществляться в счет погашения кредита, процентов и штрафных санкций по полученному в АО «Россельхозбанк»

	• Перевод на счет любого лица (организации) с текущего счета / вклада внутри филиала Банка ГПБ (АО) • Перевод на счет любого лица (организации) с текущего счета / вклада «До востребования» в другой филиал Банка ГПБ (АО) • Перевод на счет любого лица (организации) с текущего счета / вклада «До востребования» в другой банк РФ	или в другой кредитной организации кредиту, а также в счет оплаты за оказанные услуги (по обучению, транспортные, юридические, консультационные, финансовые, консалтинговые и т.д.), в случаях дарения, оказания материальной помощи, оплаты налогов, сборов, госпошлин, приобретенных товаров и в других случаях, когда предусмотрена безналичная оплата физическими лицами товаров и услуг. 1.2. Отправление переводов в валюте Российской Федерации между подразделениями АО «Россельхозбанк» для выплаты наличными денежными средствами без открытия физическим лицом – получателем перевода банковского счета. Отправление переводов в адрес физических лиц для выплаты наличными деньгами в иной кредитной организации (не АО «Россельхозбанк») возможно только при условии наличия между АО «Россельхозбанк» и данной кредитной организацией договора, предусматривающего проведение подобных операций. 1.3. Выплату переводов без открытия физическим лицом – получателем перевода банковского счета. 2. Операции, связанные с отправлением перевода, его выплатой или возвратом осуществляются при предъявлении клиентом документа, удостоверяющего личность, и оформлении соответствующего заявления.

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

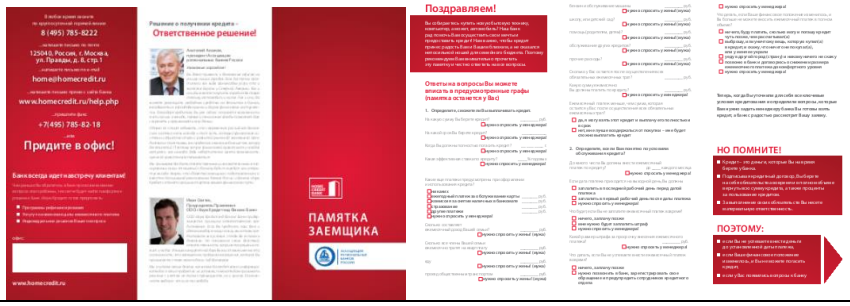
Возражение клиента	**«Условное согласие»**	**«Уточнения»**	**«Аргумент»**	**«Запрос обратной связи»**
Не буду брать кредитную карту, опасаюсь мошенников	Понимаю…	Это единственное, что Вас смущает?	Наши карты оснащены особенной системой, обеспечивающей безопасность 3DSecure, плюс Вы Защищены даже при утере карты, т.к. необходимо вводить pin-code, а также установлена система обратной связи, которая автоматически отслеживает и блокирует подозрительные операции. Вы можете быть	Я помогу заполнить Вам заявление. Давайте?

			спокойны за свои средства на карте.	

3. Сформулируйте фразы типа «Свойство - выгода» используя связки: «дает возможность», «позволяет», «это позволит Вам...», «это даст Вам...», «в результате Вы получите...», «для Вас это означает...», «это предоставит Вам...», «что обеспечит Вам...», «что даст Вам» и др.

Продукт	Свойство	Выгода
Дебетовая карта	Возможность безналичных расчетов	В результате чего вам не придется постоянно снимать с карты денежные средства, достаточно будет приложить карту к терминалу

4. На основании материалов свободного доступа кредитной организации (ООО «ХКФ Банк»), кратко опишите программы банка, способствующие повышению финансовой грамотности населения.

Мероприятия и программы	Описание
Дети и деньги	Самоучитель семейных финансов для детей
Финкласс	Обучающая программа, позволяющая научиться планировать бюджет, экономить, защищать и приумножать деньги
Онлайн-квест «Сам себе банкир»	Игра, моделирующая банковскую деятельность
Кодекс ответственного кредитования	Являясь членом международной финансовой Группы «Хоум Кредит», ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» в своей ежедневной работе использует уникальный международный опыт операционной деятельности Группы на потребительских и финансовых рынках Центральной и Восточной Европы, а также Центральной Азии и Дальнего Востока. Банк предоставляет полную информацию об условиях кредита – все рекламные материалы Банка содержат характеристики кредитных продуктов, на сайте Банка действуют калькулятор стоимости кредитных продуктов и словарь банковских терминов, Клиент также может обратиться по любому вопросу в Контактный центр или к консультанту Банка.
Памятка заемщика	

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ
ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Эталоны ответов носят вариативный характер. При выполнении задания студент может предложить собственную формулировку ответа, соответствующую теории и практике по данному вопросу.

ВАРИАНТ № 15

Задание:

1. На основании открытых источников, проведите сравнительный анализ банковского продукта для двух кредитных организаций (ПАО Банк «ФК Открытие» и ПАО «Промсвязьбанк»):

Услуга	ПАО Банк «ФК Открытие»	ПАО «Промсвязьбанк»
Инкассация	Корпорациям представлен выбор: • 1) Услуги инкассации, которые включают: – инкассацию денежной наличности в рублях и иностранной валюте, с последующей доставкой в кассу Банка, пересчетом и зачислением денежной наличности на банковский счет клиента, открытый в подразделениях Банка или на счета, открытые в других кредитных организациях; – перевозку денежной наличности с подбором купюр (монет) необходимого номинала из Банка «Открытие» в кассу клиента; – инкассацию и доставка наличных денежных средств в рублях и иностранной валюте. 2) Для МСБ - Онлайн-инкассация в АДМ. Предполагает внесение выручки на расчетный счет на месте ведения бизнеса. Заключается договор на установку терминала АДМ и выпуск карты самоинкассации. Происходит моментальное зачисление выручки на расчетный счет, при этом ответственность за хранение выручки несет банк. Каждому клиенту подбирается индивидуальный тариф. Отсутствует кассовый разрыв. 2) Самостоятельная инкассация кэш-картой, услуга предполагает: – самостоятельно, через сеть банкоматов Банка «Открытие» вносить на свой расчетный счет выручку в виде наличных денежных средств в рублях;	На сайте банка в закладке Малому бизнесу в разделе Инкассация клиент может получить информацию о данной услуге. Банк предлагает инкассацию наличных денежных средств на специальном оборудованном транспорте в банк Служба инкассации банка обеспечивает: 1. инкассацию наличных денежных средств на специально оборудованном транспорте в банк; 2. доставку ценностей; 3. доставку разменной монеты. Клиент может подать онлайн заявку на консультацию. На сайте размещены типовые договоры на услугу инкассации и образцы оформления кассовых документов. Клиент может ознакомиться с Тарифами на услуги инкассации.

	– снимать наличные денежные средства с расчетного счета клиента – контролировать операций в системе дистанционного банковского обслуживания «Бизнес-Линк», а также с помощью SMS и e-mail уведомлений. На сайте клиентам предложены формы документов, необходимые для оформления самостоятельной инкассации кэш-картой. По желанию корпорация может подключить услугу «Обмен электронными документами по операциям по счету клиента с использованием системы «1С: Предприятие» и SMS / E-mail информирование. Удобный инструктивный материал. Посмотреть информацию о тарифных планах можно в разделе Корпорации/Сборники тарифов/ «Тарифы на обслуживание юридических лиц…».	

2. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	**«Условное согласие»**	**«Уточнения»**	**«Аргумент»**	**«Запрос обратной связи»**
Не хочу брать кредитную карту, т.к. не живу в долг	Понимаю…	Знаете ли Вы о других преимуществах карты, помимо возможности использовать средства Банка?	Вы можете пользоваться своими средствами на карте. Это позволит проще контролировать свои расходы, бронировать или оплачивать товары и услуги дистанционно. А кредитные средства использовать только в случаях крайней необходимости. А также Вы накапливаете бонусы для бесплатных полетов, бронирования гостиниц и т.п., как по России, так и за рубежом, или для бесплатных	Рассказать подробнее о бонусных программах?

			заправок автомобиля.	

3. На примере ПАО Банк «ФК Открытие», опишите этапы исходящего звонка Работником кредитного отдела с предложением потребительского кредита. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	При установлении контакта с Клиентом Работник Подразделения соблюдает следующую последовательность: • с целью идентификации Клиента Работник Подразделения вежливо уточняет имя и отчество Клиента; • Работник Подразделения приветствует Клиента, называет свое имя, фамилию, должность, сообщает наименование Банка; • с целью проверки наличия времени Работник Подразделения уточняет, насколько Клиенту удобно разговаривать в настоящее время. В противном случае Работник Подразделения договаривается с Клиентом об альтернативном времени разговора.
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	Фраза-«зацепка» — это короткая и точная формулировка о предмете звонка, которая вызывает интерес Клиента. Необходимо использовать следующую структуру: • озвучить цель звонка, например, обсуждение возможности встречи с Клиентом для ознакомления с коммерческим предложением; • упомянуть историю сотрудничества Клиента или организации, в которой работает Клиент, с Банком; • сформулировать основную выгоду, которую получит Клиент от встречи и взаимодействия с Банком в целом; • задать вопрос открытого типа, выявляющий потребности Клиента.
Аргументация	Представить кратко и ярко два или три основных преимущества для Клиента, проведя связь с характеристиками предложения.
Работа с возражениями	При работе с возражениями потелефону используется следующий алгоритм: • присоединитесь к мнению, точке зрения Клиента; • логически объясните необходимость встречи; • вернитесь к цели звонка.
Назначение встречи	Используется следующий алгоритм: • проявляйте инициативу в назначении встречи. Предложите ее прежде, чем Клиент сам об этом спросит; • используйте вопросы альтернативного типа, для того чтобы определить дату и время встречи.
Завершение разговора и прощание	Используется следующий алгоритм: • назовите повторно время и место встречи для того, чтобы зафиксировать договоренности; • уточните координаты Клиента, напомните ему свои; • поблагодарите Клиента и вежливо попрощайтесь; • подождите, пока Клиент положит трубку первым; • зафиксируйте договоренности и время встречи.

4. На основании материалов свободного доступа кредитной организации (ПАО Сбербанк), кратко опишите элементы корпоративной этики.

Элемент	**Описание**
Миссия и цели	Мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты.
Раскрытие информации	Прозрачность ведения бизнеса Достоверность отчетности Публичные коммуникации Защита конфиденциальной информации Общение в социальных сетях

Корпоративное управление	Представлен Состав правления Сбербанка и Состав наблюдательного совета Сбербанка

Приложение 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОМСКИЙ ФИЛИАЛ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

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

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 38.02.07 Банковское дело

(очная форма обучения)

Омск, 2021

Комплект оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Комплект включает контрольные задания, направленные на проверку ключевых результатов освоения тем учебной программы модуля, показывающие степень сформированности компетенций. Оценочные средства разработаны в соответствии с:

– федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности *38.02.07 Банковское дело;*

– учебным планом специальности *38.02.07 Банковское дело;*

– программой ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих/ МДК.03.01 Выполнение работ по профессии Агент банка;

– профессиональным стандартом 08.027 Специалист по платежным услугам

– профессиональным стандартом 08.013 Специалист по операциям на межбанковском рынке

– профессиональным стандартом 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию

Профессиональный модуль *ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих* (Выполнение работ по профессии Агент банка) обеспечивает овладение следующими профессиональными компетенциями:

Код	**Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**
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
ДПК 2.3.	Способность управлять процессом развития платежных услуг

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по профессии Агент банка) используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема	**Методы текущего контроля успеваемости**
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг	Практическая работа Отчет по учебной практике
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке	Практическая работа Отчет о выполнении самостоятельной работы Отчет по учебной практике
Тема 1.3. Продуктовая линейка банка	Практическая работа Отчет о выполнении самостоятельной работы Отчет по учебной практике
Тема 1.4. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов	Практическая работа Тестовое задание Отчет о выполнении самостоятельной работы Отчет по учебной практике
Тема 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов	Практическая работа Отчет о выполнении самостоятельной работы Отчет по учебной практике

Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	Практическая работа Отчет по учебной практике
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Практическая работа Отчет по учебной практике

Практические работы

Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг

«Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»

Содержание заданий:

Кейс. «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».

Внимательно прочитайте текст и дайте ответы на представленные ниже вопросы.

В связи с ростом банка «М» и его клиентской базы возникла серьёзная проблема, которая препятствовала его дальнейшему развитию. Это снижение удовлетворённости Клиентов и возросшее число претензий Клиентов к качеству бизнес-процессов и технологий, уровню и условиям обслуживания. Претензии были связаны с высокой длительностью выполняемых процедур, ошибками в работе персонала и информационных систем, неудобством отдельных операционных офисов, очередями, неоптимальными параметрами продуктов и тарифами, неразвитостью сети банкоматов и т.д.

При этом улучшение отдельных процедур, параметров и каких-то других локальных моментов не приводило к ожидаемому результату.

Банк задумался над системным и долгосрочным улучшением качества своей деятельности, в первую очередь, в клиентской части. Чтобы развитие внутренней деятельности банка успевало за развитием внешним: увеличение клиентской базы, выход на новые рынки, появление новых стратегических партнёров.

Как инструмент, для этого была выбрана система менеджмента качества, т.е. её построение, сертификация на соответствие стандарту ISO 9001 и организация функционирования на постоянной основе.

Во-первых, топ-менеджеры и ключевые сотрудники банка обучились по темам «Система менеджмента качества» и «Процессный подход к управлению».

Во-вторых, создали Департамент бизнес-процессов и качества, на которого были возложены все дальнейшие работы по организационно-корпоративному развитию банка и построению систем управления. Специалисты департамента провели диагностику текущей деятельности банка для выявления и анализа проблем, разработки перечня целей, задач и проектов, а также для оценки соответствия банка требованиям Стандарта ISO 9001:2008.

Затем запустили и реализовали классический проект по построению системы менеджмента качества в банке, с учётом того, что в банке не было моделей бизнес-процессов (только регламенты отдельных процедур, требуемые Банком России). Итак, описали все ключевые бизнес-процессы, назначили ответственных и определили показатели, систематизировали все нормативные документы и формы документов по бизнес-процессам, создали процессные рабочие группы и обучили их методам управления процессами, разработали Политику в области качества, Руководство по качеству, внедрили обязательны процедуры СМК и выполнили другие необходимые мероприятия для приведения СМК в соответствие ISO 9001:2008.

Результат. Банк получил сертификат соответствия ISO 9001:2008, значительно снизилось количество претензий Клиентов, увеличились продажи.

И что самое приятное – банк вошёл в пятёрку лидеров по итогам исследования качества обслуживания и удовлетворённости клиентов, проведённого маркетинговым агентством в том регионе, где работает банк.

Пример 1. Рассказывает опытный банковский клиент, который обслуживался более чем в 15 различных банках:

«Если:

в офисах банка большие очереди, а совершение операций занимает много времени;

офисы банка некомфортные, нет листовок и памяток с детальным описанием продуктов и услуг банка, нет зоны самообслуживания;

наблюдается высокая частота совершения ошибок сотрудниками или техническими устройствами банка;

банковские сотрудники не могут оказать качественную консультацию (дать ответы на все мои специализированные вопросы);

в системе «Интернет-банк» нельзя открыть депозит или выполнить самые распространенные и нужные платежи без комиссии;

стоимость услуг банка равна или выше среднерыночной;

в банке нет современных услуг, которые могут удовлетворять все мои потребности;

нет хорошей обратной связи между клиентом и банком, тщательной работы с претензиями и отслеживания удовлетворенности клиентов

то такой банк я обхожу стороной...»

Пример 2. Рассказывает представитель руководства банка, в котором ставка делается на качество обслуживания.

«Нашему клиенту не столь важно, пришлось ли ему подождать при посещении операционного офиса, или девушка-операционист что-то не так сделала. Нашим клиентам просто приятно приходить в банк и здесь они получают положительные эмоции. Мы даже ввели такое понятие, как управление настроением и впечатлениями клиента. Выявили и реализовали несколько аспектов, положительно влияющих на настроение клиента и его впечатления от посещения банка:

1. Оформление офиса. Приятная цветовая гамма, картины, цветы, аквариум и т. п.

2. Внутреннее удобство и интерьер офиса. В офисе обязательно должна быть мягкая мебель, столики с деловыми журналами, бесплатная кофе-машина, телевизор с трансляцией бизнес-каналов, технические устройства для самообслуживания.

3. Встреча каждого клиента сотрудником банка (консультантом/менеджером по работе с клиентами) и сопровождение его для получения необходимого продукта/услуги.

Кроме того, при посещении банка наши клиенты регулярно получают небольшие, но приятные подарки (фирменные банковские ручки, календарики, флажки, наклейки с логотипом банка и т. п.)».

Пример 3. Рассказывает представитель руководства банка, который выбрал способ "Качество бизнес-процессов":

«Мы ориентируемся на массовое обслуживание большого потока клиентов, когда первостепенное значение имеют четко отлаженные бизнес-процессы и технологии. Для нас важны, в первую очередь, такие параметры, как время, себестоимость и безошибочность выполнения всех операций в бизнес-процессах. Несмотря на то, что мы проигрываем некоторым банкам в индивидуальном подходе к клиентам, нашим клиентам предоставляется возможность выполнить любую банковскую операцию на самом технологичном уровне, быстро и без особых сложностей».

Пример 4. Рассказывает представитель руководства банка, в котором внимание фокусируется на качестве продуктов (в финансовой и договорной части):

«Клиенты к нам идут, в первую очередь, потому, что у нас нет комиссий на самые распространенные платежи, одни из самых высоких процентов по вкладам, выгодные условия открытия и обслуживания банковских счетов и дебетовых карт. Пусть у нас не самые роскошные офисы и часто бывают очереди, но мы помогаем клиентам экономить, и они это ценят».

Задание:

1. Оцените качество обслуживания в банке, как со стороны банковского служащего, так и со стороны клиента.

2. Какие мероприятия, на Ваш взгляд, необходимо провести, чтобы повысить качество банковского обслуживания и удовлетворенность клиента?

Кейс. «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты»

Внимательно прочитайте текст и ответьте на вопросы, представленные ниже.

Пытаясь выстроить доверительные отношения с клиентом, розничные банки пребывают в постоянном поиске оптимального решения. При этом важно учитывать, что часто клиенты ценят не только удобство и простоту сервиса, но и персонифицированный подход, пишет The Financial Brand.

По данным, предоставленным компаниями GfK и Personetics, в США лишь 27% клиентов считают свой банк надежным партнером, для 40% опрошенных использование услуг кредитных организаций является необходимостью. Согласно исследованию, проведенному в апреле 2015 года, всего лишь 31% клиентов говорят о том, что банк хорошо знает их лично и их финансовые потребности. Примерно столько же опрошенных (28%) заявили, что у их банка собственные интересы имеют приоритет перед интересами клиентов.

Все респонденты, принимавшие участие в исследовании (1 тысяча американцев-клиентов разных банков), были поделены на три условные группы. В первую вошли участники, использующие банк по необходимости для осуществления текущих операций. Во вторую — те, кто находит сервис полезным, но неперсонифицированным. В третью — клиенты, считающие банк надежным помощником и партнером.

Большинство отметили, что относятся к банку как к поставщику необходимых услуг. Треть опрошенных с безразличием отнеслись к своему фининституту из-за полезного, но не учитывающего индивидуальные особенности сервиса. Лишь один из четырех респондентов заявил, что банк помогает ему в решении проблем.

Ситуация кардинально меняется, когда речь идет о персонифицированном сервисе. Исследование показывает, что для клиента ценность заключается не только в удобстве и простоте использования цифрового банкинга. Результаты опроса говорят о более высокой степени удовлетворенности активных пользователей интернет- и мобильного банка, которые дополнительно получают персональный сервис. Так, количество клиентов, готовых рекомендовать свой банк другим, вырастает с 35% до 74%. Доля желающих сменить банк сокращается с 34% до 7%. Количество клиентов, которые испытывают положительные эмоции от общения с банком, увеличивается с 36% до 66%. При персонификации сервиса доля тех, кто испытывает чувство благодарности к своему фининституту, вырастает с 34% до 63%. А количество клиентов, которые приятно удивлены качеством сервиса, увеличивается с 20% до 39%.

Что примечательно, люди, которые довольны качеством обслуживания своего банка, в целом чувствуют себя более счастливыми. В ходе исследования было отмечено, что хороший банковский сервис положительно влияет на общее эмоциональное состояние клиентов: число тех, кто уверенно смотрит в будущее, вырастает с 35% до 59%, а количество респондентов, чувствующих контроль над ситуацией,— с 52% до 73%.

Лишь 5% клиентов банков планируют поменять финансовое учреждение в течение следующих шести месяцев. Такой низкий показатель говорит о том, что потребитель не видит большой разницы между разными банками и считает, что в новом банке лучше не будет. Именно в силу безразличного отношения абсолютное большинство клиентов не станет переходить в другую кредитную организацию. Поэтому у банков еще есть время на то, чтобы выстроить правильные отношения со своим потребителем.

Российские фининституты в настоящее время в большей степени заняты привлечением новых клиентов. Общемировой опыт показывает, что приоритеты между привлечением и удержанием расставляются в зависимости от рынка и положения банка на

нем. По данным аналитиков KPMG, большинство российских банков детально анализирует факторы, влияющие на удержание клиентов, однако неактивно использует полученные данные для развития взаимоотношений и дополнительных продаж.

По словам генерального директора Personetics Дэвида Сосны (David Sosna), схема взаимодействия банков с клиентами меняется очень быстро из-за молниеносного перехода от очного общения к цифровым каналам. Современные технологии открывают возможности, которые ранее были недоступны, поэтому стоит правильно их использовать и выстраивать доверительные отношения со своим клиентом, помогая ему в управлении своими финансами.

Как отметил старший вице-президент компании GfK Кит Босси (Keith Bossey), у потребителя сегодня есть множество вариантов при выборе финансовой организации. При этом наблюдается снижение лояльности клиентов, поскольку они считают, что банки не способны помочь им в улучшении финансового благополучия. Поэтому сейчас важно направить усилия на то, чтобы сломать этот стереотип и завоевать расположение своего потребителя.

Задания к кейсу:

1. Оцените ситуацию.
2. Выберите ключевую информацию.
3. Сформулируйте запрос.
4. Определите возможности.
5. Спрогнозируйте пути развития ситуации.

«Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей»

Содержание задания:

1. Используя стандарты качества банковских продуктов АРБ (официальный сайт АРБ (http://arb.ru/)) составьте паспорт срочного вклада физического лица, предлагаемого исследуемым банком. На основании стандарта качества вкладов физических лиц АРБ, определите, к какой категории качества относится выбранный вами банковский продукт. Свой ответ обоснуйте.
2. Используя методику оценки качества банковского обслуживания SERVQUAL составьте анкету, включающую по 3 вопроса для оценки каждого параметра качества банковской услуги. Под воздействием каких факторов формируется отношение клиента к банковской услуге? Что, на Ваш взгляд, является основным компонентом качества услуги? Какие мероприятия необходимо провести в банке, для повышения качества банковского обслуживания.
3. Используя данные с официального сайта исследуемого банка составьте список 15 банковских продуктов и опишите, какую полезность они несут для потребителей и банка, данные сведите в таблицу.

Полезность банковских продуктов

Банковский продукт	Полезность для потребителя	Полезность для банка
1. Срочный вклад физического лица	Хранение денег, получение процентного вознаграждения,……	Пополнение пассивов, …….
2. ……...	……..	…….
n……		

Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке

«Консультирование клиентов по тарифам банка»

Содержание задания:

1. Заполните пустующие графы таблицы.

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	

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.

Сравнительный анализ тарифов

Продукт	Банк …….	Банк ……
Платежи ЖКХ		
Открытие и ведение расчетных счетов юридических лиц		
Зарплатный карточный проект		
Инкассация		
Услуги по аренде сейфовых ячеек		

3. Подготовьте примерный текст информационного сообщения клиенту – физическому лицу об условиях продажи одного из продуктов банка.

Тема 1.3. Продуктовая линейка банка «Консультирование по выбору банковских продуктов»

Содержание задания:

Кейс. «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».

В таблице представлены основные банковские продукты для различных категорий корпоративных клиентов. Предложите для каждой категории клиентов по три банковских

продукта из продуктовой линейки исследуемого банка. Дайте полное описание банковского продукта. Какие формы продажи банковского продукта вы будете использовать в каждом конкретном случае? Какие дополнительные продукты Вы можете предложить своим клиентам?

Малый бизнес	Персональное финансовое обслуживание и планирование управления недвижимостью. Специальные «стартовые» ссуды. Покупка потребительских товаров в кредит с погашением в рассрочку. Страхование жизни. Услуги по переводу денег и бухгалтерскому оформлению документации
Средние фирмы	Платежные операции, компьютерные услуги, связанные с финансовой деятельностью (клиент-банк). Кредитные карточки для работников фирмы. Лизинговые и факторинговые операции. Среднесрочные и долгосрочные ссуды для пополнения основного капитала, включая займы с участием страховых компаний
Крупные фирмы	Операции по выплате заработной платы. Консультации по вопросам бизнеса. Услуги по экспорту и импорту. Регистрация ценных бумаг. Долгосрочное кредитование с участием страховых компаний

Задание:

1. Предложите для каждой категории клиентов по три банковских продукта из продуктовой линейки исследуемого банка. Свой выбор обосновать.Весь набор банковских продуктов продуктовой линейки необходимо расположить в порядке убывания их рейтинга относительно выбранной клиентской группы.

2. Дайте полное описание банковского продукта. В каждом продукте выделить «сильные» и «слабые» стороны.

3. Какие формы продажи банковского продукта вы будете использовать в каждом конкретном случае?

«Выявление потребностей клиентов»

Кейс. «Выбор банковского продукта для физического лица».

На основании сведений о клиентах – физических лицах, представленных в таблице:

1. Предложите потенциальному клиенту три продукта из продуктовой линейки исследуемого банка. Свой выбор обосновать.

2. В каждом продукте выделить «сильные» и «слабые» стороны.

3. Весь набор банковских продуктов продуктовой линейки необходимо расположить в порядке убывания их рейтинга относительно выбранной возрастной клиентской группы.

4. Требуются ли дополнительные сведения о клиенте?

5. Какие дополнительные вопросы Вы зададите потенциальному клиенту?

6. Какие сопутствующие продукты Вы можете предложить клиенту? Обоснуйте свои предложения.

Таблица - Сведения о клиентах

Возраст	62 года	22 года	42 года
Пол	Женский	Мужской	Мужской
Место работы	Пенсионер	Студент	Ведущий менеджер страховой компании
Дополнительные источники доходов	Сдача в аренду принадлежащего на	Подработка в кафе быстрого питания	нет

	праве собственности жилья		
Цель визита в банк	Открытие вклада с целью накопления и сбережения средств. Сумма вклада 80 тыс. рублей.	Потребительский кредит на покупку компьютерной техники	Ипотека

Тема 1.4. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка»

Содержание задания:

1. Дайте определение основным понятиям

Термин	Определение	Примеры
Марка товара		
Товарный знак		
Бренд (1)		
Бренд (2)		
Брендинг (1)		
Брендинг (2)		

2. Изобразите графически связь между терминами «бренд», «товар» и «торговая марка»
3. Выпишите основные преимущества бренда для организации.
4. Изобразите графическую модель BrandWheel и опишите уровни данной модели.
5. Заполните таблицу «Виды бренда»

Вид	Характеристика вида	Пример
Ассортиментный		
	Бренд, выделяющий часть ассортиментного ряда товаров в системе брендов	
	Бренд, созданный для продвижения одного товара	
Бренд услуги		
Бренд персоналии		
Бренд организации (корпоративный бренд)		
	Мероприятия, относящиеся к области культуры или спорта, проводящие регулярно и рекламируемые как отдельные бренды.	
	Развитие туристической отрасли и индустрии развлечений способствовали появлению брендов отдельных географических мест - города, курорты.	

6. Дайте определение основным понятиям, характеризующим экономическую среду бренда.

Термин	Определение	Пример (при возможности демонстрации)
Экономическая среда		
Стоимость бренда		
Объективные компоненты оценки		
Субъективные компоненты оценки		
Определение силы бренда		
Описание бренда		
Расширение сферы влияния бренда		
Айдентика бренда		

7. Охарактеризуйте основные имидж-элементы организации

Элементы	Характеристика элементов
Имидж бренда (торговой марки)	
Ассоциативный имидж	
	Это то, как и где применяется бренд (продукт) предприятия, то, что он из себя представляет и зачем он нужен. Может изменяться в зависимости от аудитории.
	Представление о том, какие потребители (группы потребителей) любят продукцию под данным брендом.
Имидж товара (продукта)	

8. Сформулируйте основные преимущества и недостатки основных репутационных стратегий

Стратегия	+	-
«Руководитель»		
«Достижения»		
«Продукция»		
«Команда»		
«Финансы»		

9. Опишите основные компоненты фирменного стиля

Элемент	Сущность элементов фирменного стиля	Примеры
Товарная марка		
Фирменный блок		
Фирменный цвет		
Фирменный лозунг		
Товарный знак		
Логотип		

Фирменный комплект шрифтов		
Фирменные константы		

10. Изобразите графически и опишите основные этапы разработки и продвижения фирменного стиля.

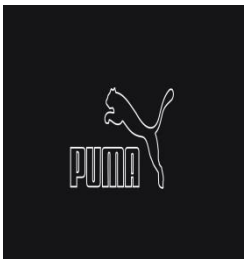
11. Заполните таблицу «Требования к фирменному стилю»

Требования	Описание
Запоминаемость	
Узнаваемость	
Масштабность	

12. Опишите основные ассоциации от представленных логотипов

Логотип **Ассоциативный ряд**











13. Изобразите графически элементы успешной стратегии бренда.

14. Опишите пять типов стратегий управления брендами

15. Дополните схему «Этапы разработки бренд – стратегии»



16. Заполните таблицу «Основные принципы позиционирования бренда»

	Принципы	**Суть**	**Пояснение**
1			
2			
3			
4			
5			

17. Заполните таблицу «Принципы и правила построения бренда»

	Закон…	**Формулировка**	**Комментарий**
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

18. Опишите основные направления развития бренда: дифференциация , диверсификация, лицензирование, франчайзинг.

19. Заполните схему «Этапы создания бренда»

«Анализ рейтингов банка по данным различных агентств»

Содержание задания:

1. Дайте краткую характеристику трех рейтинговых агентств (по выбору)
2. Выберите пять кредитных организаций и сравните их рейтинг, присвоенный каждым из агентств. Заполните таблицу.

Банк/Агентство	Кредитная организация 1	Кредитная организация 2	Кредитная организация 3	Кредитная организация 4	Кредитная организация 5
Рейтинговое агентство 1					
Рейтинговое агентство 2					
Рейтинговое агентство 2					

3. Поясните различия, выявленные в ходе анализа.

Тема 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов
«Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка»

Содержание заданий:

1. Кейс «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 услуг, которые будут, наш взгляд, востребованы клиентами 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 услуг, которые будут, наш взгляд, востребованы клиентами Private banking

- ……..
- ……..

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

3. Кейс «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.

«Интернет-банкинг»

Содержание задания:

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.

«Безопасность при использовании пластиковых карт»

Содержание заданий:

Задание 1. Ознакомьтесь с содержанием Письма Банка России от 02.10.2009 № 120-Т «О Памятке „О мерах безопасного использования банковских карт”», используя СПС Консультант Плюс и выберите на Ваш взгляд 10 основных мер безопасного использования банковских карт. Расставьте позиции по степени значимости.

Задание 2. Опишите внешние параметры и средства защиты эмитированной банковской карты. Продолжите заполнение таблицы по аналогии:

№ п/п	Средство защиты	Характеристика
1.	Чип	генерирует для каждой транзакции специальный уникальный код, который никогда не повторяется

2.		

Задание 3. Ознакомьтесь с отчетом ФинЦЕРТ «Обзор операций, совершенных без согласия клиентов финансовых организаций за 2019 год»(файл Отчет ФинЦЕРТ за 2019.pdf) и ответьте на следующие вопросы:

1. Какая главная цель деятельности ФинЦЕРТ?
2. Укажите названия и периодичность представленияобязательной отчетности кредитных организацийв целях обеспечения информационной безопасности банковской системы.
3. Перечислите типы операций, совершенных без согласия клиентов с использованием ЭСП.
4. Укажите объем и количество операций, совершенных без согласия клиентов – физических лиц с использованием эмитированных российскими банками платежных карт.
5. Опишите основные причины совершения операций без согласия клиентов с использованием ЭСП.
6. Что такое анти-фрод система?
7. Какие меры рекомендует использовать Банк России и ФинЦЕРТ кредитным организациям для уменьшения количества операций, совершенных без согласия клиентов?

Задание 4. Дополнитеважнейшие правила безопасности использования банковских карт, вставляя пропущенные фразы или слова:

5) Уничтожить конверт с …… предварительно его запомнив или записав в укромное место.
6) ……. карту на использование в странах, которые вы редко посещаете.
7) Подключиться к услугам ……-банкинга.
8) В общественных местах (ресторане, магазине и т.д.)…….
9) Посторонним лицам……..
10) Не пользоваться подозрительными ……
11) Не слушать советы и не принимать помощь …….. людей.
12) Набирая ……., закрывать клавиатуру рукой.
13) Не выбрасывать слипы и чеки с …….. карты.
14) …….

Задание 5. Выберите банк по первой букве Вашей фамилии (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), ознакомьтесь с интерфейсом сайта Вашего банка, его карточными продуктами банка и опишите каким образом банк информирует клиентов и обеспечивает безопасность использования эмитированных банковских карт. Для ответа можно использовать скриншоты.

Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»

Содержание задания:

Форма выполнения: творческая работа с оформлением презентации в приложении PowerPoint.

Требования к презентационному материалу:

1) Формат: MicrosoftPowerPoint
2) Объем презентации: min 15, max 30 слайдов
3) Титульный лист: обязательное указание МДК (дисциплины), темы (название банка и банковского продукта), группы, автора и преподавателя
4) Дизайн: произвольный

5) Форма представления: графический, текстовый материал, изображения, скриншоты, аудиоматериалы, видеоматериалы (при их наличии).

Содержание презентации банковского продукта

Презентация банковского продукта должна включать в себя следующие основные элементы:

1) <u>Презентация банка,</u> в которую необходимо включить информацию:

1. Название, местонахождение, сколько лет банк функционирует на рынке.
2. Насколько широк пакет услуг банка для юридических и физических лиц. Известно, что в портфеле у современных банков насчитывается более 200 банковских услуг, поэтому необходимо владеть информацией о количестве услуг, оказываемых корпоративным клиентам, а также физическим лицам.
3. Каковы надежность банка и предоставляемые гарантии. Особый акцент необходимо сделать на многолетнее сотрудничество с крупными предприятиями и компаниями, известными не только в регионе, но и во всей России. Это позволит вызвать уважение и доверие к банку.
4. Какое место занимает банк в российских или региональных рейтингах? Использовать рейтинги национальных и международных агентств.
5. В каких Ассоциациях, Союзах участвует банк (например, в Ассоциации российских банков, областном союзе предпринимателей и др.)
6. Филиальная сеть банка. Это продемонстрирует масштаб деятельности кредитной организации

<u>2) Презентация конкретного банковского продукта</u>

Каждому необходимо подготовить презентацию конкретного банковского продукта, выбранного из перечня услуг, оказываемых банком, который участник представляет на первом этапе.

Презентация продукта заключается в описании:

- условий предоставления услуги;
- тарифов на оказание услуги;
- преимуществ данной услуги по сравнению с аналогичными услугами банков-конкурентов.

<u>3) Подготовка промо-акции банковского продукта</u>

Промо-акция банковского продукта заключается в разработке особых условий продажи, которые действуют непродолжительное время и дают определенные преимущества для клиента оформить данную услугу здесь и сейчас.

Примеры промо-акций для банка:

С вероятным подарком, когда промо-акция обещает клиенту вероятный подарок от банка. Разновидности промо-акций с возможным подарком:

- ✓ лотерея – возможность выиграть что-то при условии покупки услуги;
- ✓ мгновенный приз – возможность получить мгновенно какой-то неизвестный приз.

С гарантированным выигрышем, т.е.промо-акция, которая позволяет получить выгоду сразу. Разновидности промо-акций с гарантированным призом:

- ✓ дополнительная услуга к основной, которая предоставляется бесплатно, а фактически стоит примерно 20-50% от основной;
- ✓ программы лояльности – предоставление бонуса или скидки после определенного количества покупок или потраченной суммы;
- ✓ сэмплинг – промо-акция, во время которой клиент может воспользоваться демо-версией услуги или получить данную услугу бесплатно на какой-то срок;
- ✓ снижение цен – наиболее популярная промо-акция. В некоторых случаях лучше указывать размер скидки, а в некоторых – акционную цену. В любом случае ее необходимо ограничивать во времени;
- ✓ возврат денег – возврат определенного процента покупки после ее завершения в виде бонусов на накопительную карту, пополнения счета мобильного телефона и т.д.

«Использование различных форм продвижения банковских продуктов»

CRM (Customer Relationship Management) - это современная стратегия управления отношениями с клиентами. Она охватывает процессы приобретения, обслуживания и удержания клиентов,

а также доставки им услуг. CRM является тем инструментом, который позволяет банку удержаться на рынке банковских услуг в условиях чрезвычайного обострения конкуренции.

Многофункциональная CRM-система Битрикс24 является разработкой компании 1С Битрикс и представляет собой сервис, вмещающий все необходимые инструменты для ведения бизнеса, коммуникации с персоналом, постановки задач и проектов, подключения всевозможных каналов связи и прочее.

CRM-система позволяет контролировать и координировать работу персонала, анализировать продажи, управлять клиентской базой, общаться с клиентами, а также совершать иные подобные действия. Битрикс 24 − это сервис, объединивший множество инструментов, среди которых CRM, корпоративный чат, облачное хранилище, почта, календари, контакт-центр, Call tracking и телефония, создание сайтов, проекты и задачи.

Содержание задания:

1. Ознакомьтесь с презентационными материалами, представленными на официальном сайте многофункциональной CRM-системы Битрикс24. Режим доступа: https://www.bitrix24.ru/features/landing/free_online_crm/?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=money_crm_b24CRM_rsa&yclid=1758870297007398800 https://www.bitrix24.ru/features/landing/free_online_crm/?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=money_crm_b24CRM_rsa&yclid=1758870297007398800
2. Опишите функциональные возможности данной системы по следующим направлениям:

- Общение с клиентами
- Рассылки и реклама
- Автоматизация
- Генератор продаж
- Обмен с 1С.

Подкрепите представленную информацию скриншотами.

3. Основываясь на данных открытых источников в сети Интернет, дайте определение и описание терминов, используемых при работе в CRM:

Термин	Определение и описание
Сущность	
Лид	
Сделка	
Контакт	
Компания	
Дело	
Предложение	
Счет	
Документ	
Воронка продаж	

«Реклама кредитной организации»

Содержание задания:

1. Кейс «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? Почему?

2. Задание «Рекламируем наш банк».

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...

3. Задание «Реклама для VIP-клиентов банка».

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**?**

Тема 2.3 Формирование клиентской базы «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов»

Содержание задания:

Кейс. «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. «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 выбранном Вами банке.

«Вербальные и невербальные коммуникации» (КТ2)

Задание 1.

Определить художественное произведение, из которого взят отрывок. Проанализировать все средства невербальной коммуникации, использованные в тексте.

1. *«Герасим посмотрел на него, указал на собаку, сделал знак рукой у своей шеи, как бы затягивая петлю, и с вопросительным лицом взглянул на дворецкого.*

— Да, да, — закивал тот головой, — да, непременно.

Герасим опустил глаза, потом вдруг встряхнулся, опять указал на Муму, которая все время стояла возле него, невинно помахивая хвостом и с любопытством поводя ушами, повторил знак удушения и значительно ударил себя в грудь».

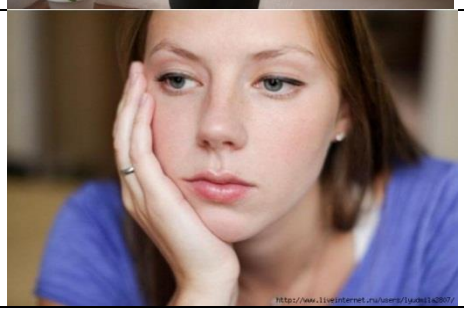
2. *«Павел Петрович вынул из кармана панталон свою красивую руку с длинными розовыми ногтями и подал ее племяннику. Совершив предварительно европейское (рукопожатие), он три раза по-русски, поцеловался с ним, то есть, три раза прикоснулся своими душистыми усами до его щек, и проговорил: „Добро пожаловать“. Николай Петрович представил его Базарову: Павел Петрович слегка наклонил свой гибкий стан и слегка улыбнулся, но руки не подал и даже положил ее обратно в карман».*

3. *«Пьер с Анной Михайловной, проходя мимо, невольно заглянул в ту комнату, где, разговаривая, сидели близко друг от друга старшая княжна с князем Василием. Увидав проходящих, князь Василий сделал нетерпеливое движение и откинулся назад; княжна выскочила и отчаянным жестом изо всей силы хлопнула дверью, затворяя ее. Жест этот был так не похож на всегдашнее спокойствие княжны, страх, выразившийся на лице князя Василий, был так несвойственен его важности, что Пьер, остановившись, вопросительно, через очки, посмотрел на свою руководительницу. Анна Михайловна не выразила удивление, она только слегка улыбнулась и вздохнула, как бы показывая, что всего этого она ожидала».*

Задание 2.

Изучив каждую картинку, опишите позы и жесты. Определите, что означает каждая поза. Ваш ответ должен выглядеть аналогично описанию, сделанному для картинки номер 1.

		Собеседник сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку. Данная поза означает заинтересованность.
		
		
		
		
		

Задание 3

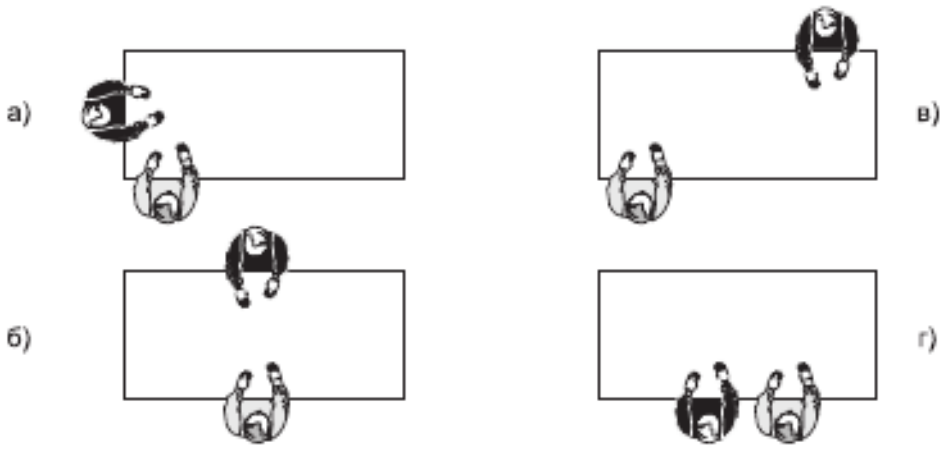
Обдумайте, как меняется ваш голос в различных ситуациях. В каких ситуациях он меняется в наибольшей степени? Когда вы повышаете голос? Когда говорите тихо? Быстро? Медленно? Как ваш голос меняется в стрессе? Осознаете ли вы эти перемены (в любой ситуации)?

Задание 4

У вас есть стол, два стула, диван, шкаф, окно со шторой, лампа, торшер, ваза с цветами. Разместите эти предметы (на рисунке) таким образом, чтобы среда общения соответствовала разговору в рамках делового общения.

Задание 5

Соотнесите



1. Общение при деловом взаимодействии
2. Конкурирующие собеседники
3. Независимая позиция
4. Дружеская беседа

Задание 6

Замените категорические утверждения на более мягкие

Категоричные утверждения	**Некатегоричные утверждения**
1. Вы **всегда** опаздываете	Вы сегодня задержались?
2. Вы **всегда** противоречите мне	
3. Ты **никогда** не доводишь свои планы до конца	
4. Ты **никогда** не дослушиваешь меня до конца	
5. Вы **всегда** оправдываетесь	
6. Ты **никогда** не делаешь ничего вовремя	
7. Вы **всегда** на что-то жалуетесь	

Задание 7

Сформулируйте представленные выражения с использованием «позитивных» вопросов.

«Негативная» постановка вопроса	**«Позитивная» постановка вопроса**
1. Не затруднит ли вас это сделать?	Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?
2. У вас нет такой услуги?	

3. Вы не находите, что это выгодное предложение?	
4. У вас не найдется для меня 5 минут?	
5. Вы не позвоните мне сегодня вечером?	
6. Вы не поможете мне в этом вопросе?	

Задание 8

Сформулируйте представленные выражения с использованием «Вы-подхода»

«Я-подход»	**«Вы-подход»**
1. **Я считаю,** что вы неправы	1. Вы не находите, что в этом вопросе мы оба частично неправы?
2. **Я утверждаю,** что данный проект несовершенен	2.
3. **Я хочу** видеть вас в 18 часов	3.
4. **Я хочу,** чтобы вы выполнили это задание	4.
5. **Я докажу** вам сейчас	5.
6. **Я считаю,** что вы должны извиниться	6.

Критерии оценивания:

«Отлично»	Задания выполнены правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса.
«Хорошо»	Задания выполнены правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
«Удовлетворительно»	Задания выполнены в основном 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»	Задания выполнены неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных

	заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию. Задания не выполнены.

Задания учебной практики
Раздел 1. Банковские продукты и услуги
Организационно-экономический анализ банка

Задание:

На основе публикуемой отчетности и материалов официальных сайтов конкретных банков и официального сайта Банка России:

1) Дайте общую характеристику банка (*конкретный банк определяется по первой букве фамилии*) по следующим параметрам:

- полное и краткое наименование;
- территориальное учреждение Банка России, осуществляющее надзор за деятельностью банка**:**
- организационно-правовая форма;
- дата учреждения;
- история реорганизаций;
- логотип, брэнд, товарный знак;
- виды деятельности с указанием статистических кодов;
- лицензии;
- законодательные и нормативные документы, регламентирующие функционирование организации;
- основные внутренние документы Банка;
- организационная структура Банка;
- управление организацией;
- адрес Web-сайта данного Банка и его краткое описание;
- финансовые услуги, реально предоставляемые Банком;
- участие банка в системе страхования вкладов населения;
- филиальная и корреспондентская сеть Банка;
- членство Банка в саморегулируемых организациях;
- место организации в банковских рейтингах;
- стратегия развития Банка.

2) Составьте аналитические таблицы по данным официальной публикуемой отчетности конкретного Банка за последние два отчетных периода (2017- 2018гг.):

Таблица 1. Динамика балансовых показателей

Таблица 2. Анализ ресурсов Банка (по платности)

Таблица 3. Анализ ресурсов Банка (по мобилизации)

Таблица 4. Анализ активов Банка

Таблица 5. Структура процентных доходов и расходов Банка

Таблица 6. Финансовые результаты Банка

Таблица 7. Выполнение обязательных нормативов Банка

3) Проведите анализ:

- динамики и структуры ресурсов Банка по каналам мобилизации и платности;
- динамики и структуры активов Банка;
- структуры и динамики доходов, расходов и финансового результата деятельности Банка;
- рентабельности собственного капитала банка, рентабельности активов;
- выполнения обязательных нормативов, регулирующих банковскую деятельность.

4) Сделайте выводы по таблицам, оценив финансовое состояние и финансовые результаты Банка.

Примерные формы аналитических таблиц:

Динамика балансовых показателей

Статьи баланса	Дата прошлого года		Дата отчетного года		Темп роста, %
	Млн. руб.	Доля, %	Млн. руб.	Доля, %	
Активы Банка, валюта баланса					
- в т.ч, высоколиквидные активы					
в т.ч. сумма размещения средств в доходные активы, за минусом резервов					
Обязательства Банка					
- в т.ч. средства физических лиц					
- в т.ч, средства юридических лиц и индивидуальных предпринимателей					
- в т.ч. средства кредитных организаций					
Источники собственных средств					
- в т.ч. уставный капитал Банка					
Собственный капитал Банка					
Общая сумма созданных резервов на возможные потери					
Рентабельность активов, %					
Рентабельность капитала, %					

Анализ ресурсов Банка (по мобилизации)

Статьи баланса	Дата прошлого года		Дата отчетного года		Темп роста, %
	Млн. руб.	Доля, %	Млн. руб.	Доля, %	
Собственные ресурсы, в том числе:					
Средства акционеров (участников)					
Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)					
Эмиссионный доход					
Резервный фонд					
Переоценка основных средств					
Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) прошлых лет					
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период					
Привлеченные и заемные ресурсы					
Кредиты, депозиты и прочие средства Банка России					
Средства кредитных организаций					
Средства клиентов					
Вклады физических лиц					
Выпущенные долговые обязательства					
Резервы на возможные потери					
Прочие пассивы					

Всего пассивы					

Анализ ресурсов Банка (по платности)

Статьи баланса	Дата прошлого года		Дата отчетного года		Темп роста, %
	Млн. руб.	Доля, %	Млн. руб.	Доля, %	
Ресурсы бесплатные - итого					
В т.ч. Средства акционеров (участников)					
Резервный фонд					
Переоценка основных средств					
Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет					
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период					
Ресурсы платные - итого					
В.т.ч. Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации					
Средства кредитных организаций					
Средства клиентов (некредитных организаций)					
Вклады физических лиц					
Выпущенные долговые обязательства					
Прочие обязательства					
Резервы					

Анализ активов Банка

Статьи баланса	Дата прошлого года		Дата отчетного года		Темп роста, %
	млн.руб.	Доля, %	млн. руб.	Доля ,%	
Активы неработающие - итого					
В т.ч. денежные средства					
Средства кредитных организаций в Банке России					
Обязательные резервы					
Средства в кредитных организациях					

Основные средства					
Активы работающие - итого					
В т.ч. Ссудная задолженность					
Вложения в ценные бумаги					
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости					
Прочие активы					
Всего активов					

Финансовые результаты банка

	Дата прошлого года	Дата отчетного года	**Изм. (+/-)**	**Изм., %**
Операционная прибыль до создания резервов на возможные потери				
Прибыль до налогообложения				
Чистая прибыль				

Структура процентных доходов и расходов Банка

Статьи Отчета о прибылях и убытках	Дата прошлого года		Дата отчетного года		Изменения	
	Млн.. руб.	доля, %	Млн. руб.	доля, %	Млн. руб.	темп прироста, %
Процентные доходы от размещения средств в кредитных организациях						
Процентные доходы от ссуд клиентам						
Процентные доходы от вложения в ценные бумаги						
Итого процентные доходы						
Процентные расходы по привлеченным средствам кредитных организаций						
Процентные расходы по привлеченным средствам клиентов						
Процентные расходы по выпущенным долговым обязательствам						
Итого процентные расходы						

ЧИСТЫЕ ПРОЦЕНТНЫЕ ДОХОДЫ						

Значения обязательных нормативов Банка

	Значение норматива на 01.12.2019, %	Значение норматива на 01.12.2020, %	Изм (+/-)
Н1.1 норматив достаточности базового капитала			
Н1.2 норматив достаточности основного капитала			
Н1.0 норматив достаточности собственных средств (капитала)			
Норматив мгновенной ликвидности банка (Н2)			
Норматив текущей ликвидности банка (Н3)			
Норматив долгосрочной ликвидности банка (Н4)			
Норматив максимального размера риска на одною заемщика или группу связанных заемщиков (Н6)			
Норматив максимального размера крупных кредитных рисков (Н7)			
Норматив максимальною размера кредитов, банковских гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам (акционерам) (Н9.1)			
Норматив совокупной величины риска по инсайдерам банка (Н 10.1)			

Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов»

Задание:

На основе процедуры «Консультация клиента и продажи», смоделируйте ситуацию консультирования клиента по реальному продукту выбранного Вами Банка.

Продукты Банка:

1. Ипотечный кредит
2. Открытие депозита

Описание процедуры оформите в виде таблицы. При необходимости, дополните таблицу наглядными материалами.

Описание процедуры "Консультация Клиента и продажи"

1. Приветствие Клиента и знакомство с Клиентом.

Сотрудник банка (консультант) встречает Клиента улыбкой и первым его приветствует. Представляется и объясняет свое предназначение. Необходимо выяснить имя Клиента и удобный способ обращения к нему.

2. Выявление потребности Клиента и причины обращения в банк.

Сотрудник банка выясняет первичную информацию о Клиенте.

Определяется, необходима ли Клиенту детальная консультация.

Если Клиенту не требуется детальная консультация, то сотрудник банка решает вопрос, за которым обратился Клиент (например, выдаёт ему распечатку тарифов банка), и прощается с ним.

3. Сбор детальной информации о Клиенте и его потребностях.

Если Клиент уже зарегистрирован в банке, то необходимо оперативно открыть информацию о Клиенте в автоматизированной банковской системе (АБС). Важно выстроить доверительное и открытое общение с Клиентом согласно рекомендациям ведения успешных переговоров / диалога.

Точность и полнота собранной информации позволяет правильно сформулировать перечень предложений Клиенту по продуктам / услугам банка.

4. Формулирование предложений Клиенту по продуктам / услугам.

На основе собранной информации необходимо сделать Клиенту несколько наиболее выгодных предложений по продуктам / услугам банка. У Клиента должен быть выбор различных вариантов с указанием наиболее подходящего варианта.

5. Согласование предложений с Клиентом и выбор оптимального варианта.

Все предложенные варианты детально обсуждаются с Клиентом, поясняются их особенности, параметры и отличия. Клиент должен получить полную информацию по удовлетворению своей потребности в продукте / услуге банка.

Важно убедить Клиента и склонить к наиболее подходящему варианту.

Для этого используются различные инструменты продаж (например, образцы банковских карт, листовки, буклеты, компьютер), а также правила убеждения Клиента. Это:

- демонстрация наглядных презентационных материалов;
- примеры других Клиентов;
- эмоциональные рассказы;
- приведение решающих и неоспоримых аргументов;
- использование «мягкого» и дипломатичного подхода;
- конкурентные преимущества банка.

6. Запуск бизнес-процесса по соответствующему продукту / услуге.

Если Клиент выбрал определённое предложение (продукт / услугу), запускается соответствующий бизнес-процесс.

7. Передача Клиенту информации о продуктах / услугах банка. Прощание с Клиентом.

Если Клиента не устроило ни одно из предложений по продуктам / услугам банка, но он готов рассмотреть другие предложения, то специалист банка готовит новые предложения, возможно более индивидуальные.

Если Клиента не устроило ни одно из предложений по продуктам / услугам банка, и он пока не готов рассмотреть другие предложения (или ему требуется время для принятия решения), то специалист банка передаёт Клиенту всю необходимую информацию о интересующих его продуктах / услугах банка, прощается с Клиентом.

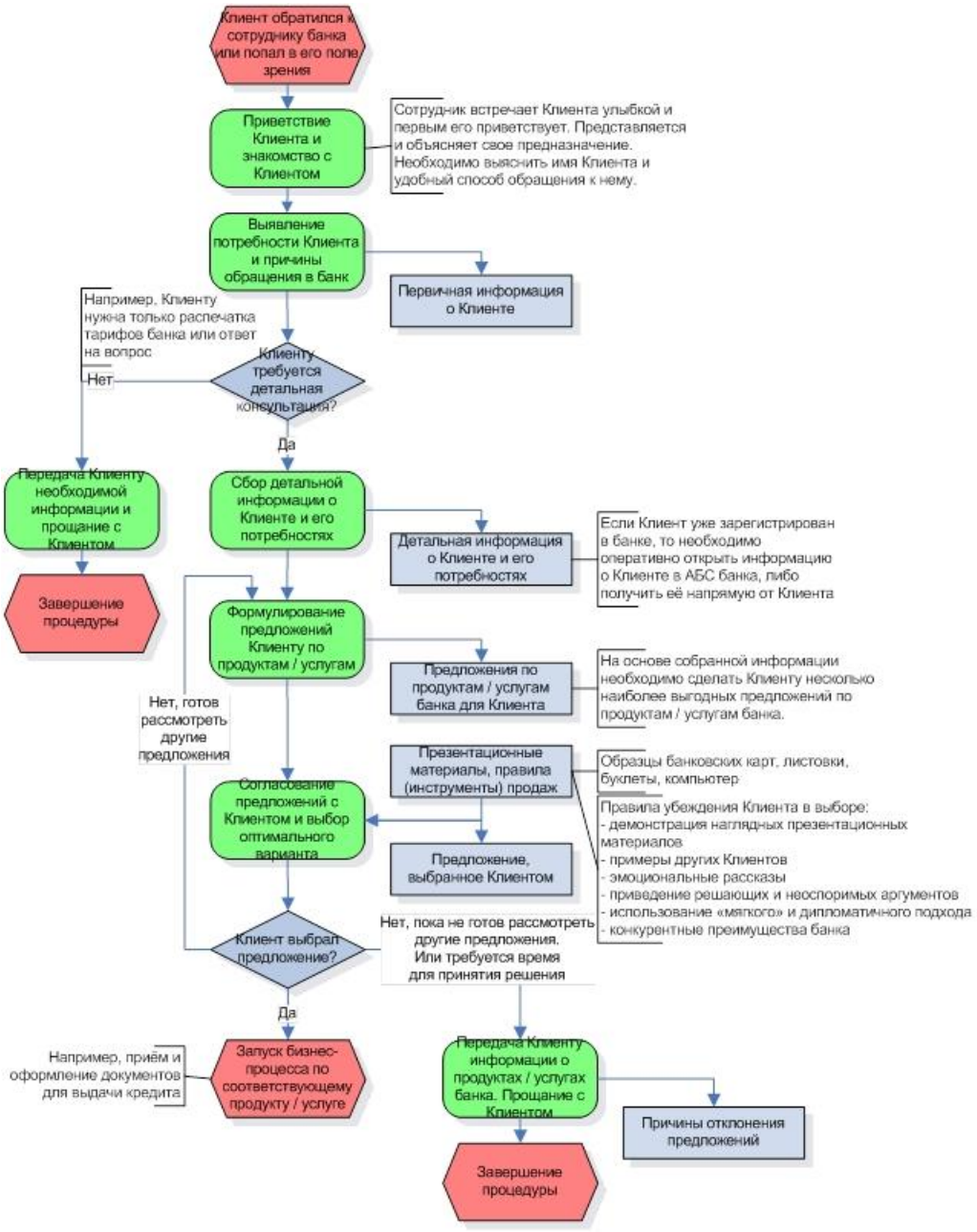


Рис. 1 Процедура "Консультация Клиента и продажи"

Банк			
Продукт	**Этап процедуры**	**Описание этапа процедуры консультации и продажи**	**Презентационные материалы**
Ипотечный кредит	Приветствие Клиента и знакомство с Клиентом		
	Выявление потребности Клиента и причины обращения в банк		
	Сбор детальной информации о Клиенте и его потребностях		
	Формулирование предложений Клиенту по продуктам / услугам		
	Согласование предложений с Клиентом и выбор оптимального варианта		
	Запуск бизнес-процесса по соответствующему продукту / услуге		
	Передача Клиенту информации о продуктах / услугах банка. Прощание с Клиентом		
Депозит	Приветствие Клиента и знакомство с Клиентом		
	Выявление потребности Клиента и причины обращения в банк		
	Сбор детальной информации о Клиенте и его потребностях		
	Формулирование предложений Клиенту по продуктам / услугам		
	Согласование предложений с Клиентом и выбор оптимального варианта		
	Запуск бизнес-процесса по соответствующему продукту / услуге		
	Передача Клиенту информации о продуктах / услугах банка. Прощание с Клиентом		

Эссе «Роль бренда в продвижении банковских продуктов»

Задание:

1. Повторите тему 1.4. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.

2. Основываясь на методических рекомендациях по написанию эссе, представьте эссе на тему «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».

Основные требования:

1. Учет особенностей эссе как литературного жанра:

- Наличие конкретной темы или вопроса
- Личностный характер восприятия проблемы и ее осмысления.
- Небольшой объем.
- Свободная композиция
- Непринужденность повествования
- Парадоксальность
- Внутреннее смысловое единство
- Открытость
- Особый язык

2. Виды эссе:

- описательные
- повествовательные
- рефлексивные
- критические
- аналитические

3. Структурная схема:

- Введение— определение основного вопроса эссе
- Основная часть — ответ на поставленный вопрос. Один параграф содержит: тезис, доказательство, иллюстрации, подвывод, являющийся частично ответом на поставленный вопрос.
- Заключение-суммирование уже сделанных подвыводов и окончательный ответ на вопрос эссе.

Элемент структуры	**%** к общему объему работы
Вывод, содержащий заключительное суждение (умозаключение)	20%
Начало (актуализация заявленной темы эссе)	20%
Тезис Три аргументированных доказательства (опровержения) тезиса, выражающих ваше личное мнение (вашу позицию) и имеющих в своей основе научный подход. Переформулировка тезиса.	60%

4. Критерии оценивания:

Необходимо выделить следующие элементы:

- представление собственной точки зрения (позиции, отношения) при раскрытии проблемы;
- раскрытие проблемы на теоретическом и бытовом уровнях, с корректным использованием или без использования определений, терминологии;
- аргументация своей позиции с опорой на факты или собственный опыт.

5. Требования, предъявляемые к эссе:

- Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
- Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
- Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
- Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.
- Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.

- Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

6. Алгоритм написания эссе:

- Внимательно прочтите все тему, предлагаемую для написания эссе.
- Определите главную мысль высказывания (о чем оно?), для этого воспользуйтесь приемом перифраза (скажите то же самое, но своими словами).
- Набросайте аргументы «за» и/или «против» данного высказывания. Если вы наберете аргументы и «за», и «против» афоризма, взятого в качестве темы, ваше эссе может носить полемический характер.
- Для каждого аргумента подберите примеры, факты, ситуации из жизни, личного опыта и т.д.
- Еще раз просмотрите подобранные иллюстрации.
- Подумайте, какие литературные приемы вы будете использовать, чтобы сделать язык
- вашего эссе более интересным, живым (сравнения, аналогии, эпитеты и т.д.).
- Распределите подобранные аргументы и/или контраргументы в последовательности. Это будет ваш условный план.
- Придумайте вступление к рассуждению (в нем можно написать, почему вы выбрали это высказывание, сразу определить свою позицию, задать свой вопрос автору цитаты и т.д.).
- Изложите свою точку зрения в той последовательности, которую вы наметили. Сформулируйте общий вывод работы и, если необходимо, отредактируйте ее.

Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов

Задание:

1. Рассмотрите открытые документы кредитных организаций с описанием стандартов обслуживания клиентов.
2. Опишите общие стандарты поведения сотрудников кредитных организаций по следующим направлениям:
   - Основные принципы обслуживания клиентов
   - Стандарты общения с клиентами
   - Стандарты внешнего вида
3. На примере кредитной организации, опишите этапы исходящего звонка Работником Подразделения. Данные занесите в таблицу:

Установление контакта	
Фраза-«зацепка» и выявляющий потребности вопрос	
Аргументация	
Работа с возражениями	
Назначение встречи	
Завершение разговора и прощание	

Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций

Задание:

1. На основании материалов свободного доступа кредитных организаций и предложенных материалов, составьте сравнительную таблицу документов по данной тематике (Корпоративная этика). Используйте аналитические материалы пяти кредитных организаций (по выбору).

	Кредитная организация

Миссия и цели					
Профессиональная этика					
Раскрытие информации					
Корпоративное управление					
….					
….					

2. На основании материалов свободного доступа кредитных организаций опишите мероприятия Банка, демонстрирующие работу в рамках социальной ответственности (конкретные мероприятия, Программы социальной ответственности и т.д.). Используйте аналитические материалы пяти кредитных организаций (по выбору, независимо от Задания 1). При выполнении задания возможно использование демонстративного материала.

Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации

Задание:

1. Прослушайте видеокурс ВШЭ «Что такое компетенции».
2. Прослушайте видеокурс Н. Володиной «Построение модели компетенций».
3. Повторите материал, демонстрирующий опыт использования модели компетенций в работе с персоналом российскими коммерческими банками.
4. На основании годового и социального отчета ПАО «ВТБ-24», опишите мероприятия, способствующие формированию целевой модели специалиста данной кредитной организации (Режим доступа: https://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/raskrytie-informacii/godovoj-i-socialnyj-otchet/)
5. Сформируйте бланк оценки компетенций сотрудника кредитной организации (аналогично разработанному примеру). Набор и количество компетенций определите субъективно, основываясь на собственном представлении, опыте, информации.
6. Прослушайте рекомендации к прохождению собеседования по компетенциям с использованием техника STAR. Сделайте выводы.

Бланк оценки компетенций

Компетенция / индикатор	Общее описание компетенции	Поведенческие индикаторы			
		Уровень некомпетентности	Начальный уровень	Уровень опыта	Уровень мастерства

Анализ системы оценки качества обслуживания кредитной организации

Задание:

1. Представьте основные бизнес-процессы, составляющие систему менеджмента качества кредитной организации.
2. Представьте систему показателей, необходимых для управления качеством кредитных услуг в банках.
3. Дайте характеристику основных методов исследований, используемых банками для оценки качества обслуживания ими физических лиц. Результаты представьте в таблице:

	Метод	**Характеристика**	**Преимущества**	**Недостатки**
1				
2				
3				
4				

5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

4. На основе нормативных документов кредитной организации, опишите систему оценки качества обслуживания Клиентов по следующим направлениям:

- Мероприятия в рамках оценки качества обслуживания Клиентов;
- Порядок организации и проведения Mystery Shopping;
- Порядок организации измерения уровня лояльности и исследования предпочтений Клиентов;
- Работа с информацией о проблемах соблюдения Стандартов качества, поступающей от Работников Подразделений;
- Меры по устранению недостатков, выявленных в рамках контроля соблюдения Стандартов качества.

5. На основе собственного опыта посещения кредитной организации, заполните анкету, применяемую при проведении исследования оценки качества обслуживания Клиента методом mistery shopping (тайный покупатель) по одному из следующих направлений:

Вклад
Дебетовая карта
Ипотечный кредит

Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг
Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения

Задание:

1. Определите, о каких жестах пишет в «Кратком руководстве к риторике» М. В. Ломоносов, когда они используются и что означают?

Что ж надлежит до положения частей тела, то во время обыкновенного слова, где не изображаются никакие страсти, стоят искусные риторы прямо и почти никаких движений не употребляют, а когда что сильными доводами доказывают и стремительными или нежными фигурами речь свою предлагают, тогда изображают оную купно руками, очами, головою и плечьми. Протяженными кверху обеими руками или одною приносят к богу молитву или клянутся и присягают; отвращенную от себя ладонь протягивая, увещевают и отсылают; приложив ладонь к устам, назначают молчание. Протяженною же рукою указуют; усугубленным оныя тихим движением кверху и книзу показывают важность вещи; раскинув оные на обе стороны, сомневаются или отрицают; в грудь ударяют в печальной речи; кивая перстом грозят и укоряют. Очи кверху возводят в молитве и восклицании, отвращают при отрицании и презрении, сжимают в иронии и посмеянии, затворяют, представлял неталь и слабость. Поднятием головы и лица кверху знаменуют венд» великолепную или гордость; голову опустивши, показывают печаль и унижение; ею тряхнувши, отрицают. Стиснувши плечи, боязнь, сомнение и отрицание изображают..

2. Определите, какие эмоции передают жесты в следующих предложениях? Закончите их, дайте несколько возможных вариантов.

Жестикуляция	Окончание предложения	Эмоция
Андрей хлопнул себя по лбу и воскликнул..		

Бабушка замахал руками, повторяя...		
Парень сказал, почесав затылок...		
Она почувствовала резкую боль в желудке		

3. Определите, что означают указательные жесты и какими словами, восклицаниями, возгласами они обычно сопровождаются:

Жестикуляция	**Значение**	**Слова**
Плечи поднимаются и возвращаются в нормальное поднятое положение		
Рука сжата в кулак, при этом большой палец распрямляется перпендикулярно ребру ладони		
Жестикулирующий слегка наклоняет голову к одному и другому плечу (обычно влево, вправо и еще раз влево)		
Жестикулирующий, прищурив глаза и улыбаясь, энергично трет ладони рук		
Распрямленный указательный палец прижат к губам, как бы образуя с ними крест, остальные пальцы согнуты		
Встретившись взглядом с адресатом, жестикулирующий начинает смотреть в другую сторону		

4. В следующем отрывке рассказа М.Шолохова «Судьба человека» найдите невербальные средства общения. Определите их тип.

Пришли на вокзал, а я на нее от жалости глядеть не могу: губы от слез распухли, волосы из-под платка выбились, и глаза мутные, несмысленные, как у тронутого умом человека. Командиры объявляют посадку, а она упала мне на грудь, руки на моей шее сцепила и вся дрожит, будто подрубленное дерево... И детишки ее уговаривают, и я, – ничего не помогает! Другие женщины с мужьями, с сыновьями разговаривают, а моя прижалась ко мне, как лист к ветке, и только вся дрожит, а слова вымолвить не может. Я и говорю ей: "Возьми же себя в руки, милая моя Иринка! Скажи мне хоть слово на прощанье". Она и говорит, и за каждым словом всхлипывает: "Родненький мой...Андрюша... не увидимся мы с тобой... больше... на этом... свете"...Тут у самого от жалости к ней сердце на части разрывается, а тут она с такими словами. Должна бы понимать, что мне тоже нелегко с ними расставаться, не к теще на блины собрался. Зло меня тут взяло! Силой я разнял ее руки и легонько толкнул в плечи. Толкнул вроде легонько, а сила-то у меня была дурачья; она попятилась, шага три ступнула назад и опять ко мне идет мелкими шажками, руки протягивает, а я кричу ей: "Да разве же так прощаются? Что ты меня раньше времени заживо хоронишь?!" Ну, опять обнял ее, вижу, что она не в себе...

5. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении следующих фраз:

Фраза	**Жестикуляция**
А я что могу поделать?	
Пускай, пускай, оставь его.	
Так, так, так!	
Отлично!	

Ну что ж приступим	
Эх, дурачина я, дурачина!	
Клянусь тебе!	
Сыт по горло, хватит с меня!	
Ну что тут скажешь…	
Тс-с-с!	
Нет-нет, ни за что!	

6. Определите, какие жесты, позы, мимика использованы в ситуации встречи и прощания друзей детства из рассказа А.П.Чехова «Толстый и тонкий».? Составьте список невербальных средств, сопровождающих эту ситуацию.

– Порфирий! – воскликнул толстый, увидев тонкого. – Ты ли это? Голубчик мой! Сколько зим, сколько лет!

– Батюшки! – изумился тонкий. – Миша! Друг детства! Откуда ты взялся?

Приятели троекратно облобызались и устремили друг на друга глаза, полные слёз. Оба были приятно ошеломлены.

– Милый мой! – начал тонкий после лобызания. – Вот не ожидал! Вот сюрприз! Ну, да погляди же на меня хорошенько! Такой же красавец, как и был! Такой же душонок и щеголь! Ах ты господи! Ну, что же ты? Богат? Женат? Я уже женат, как видишь<..>…

– Служил (тонкий), знаешь, в департаменте, а теперь сюда переведён, столоначальником по тому же ведомству… Здесь буду служить. Ну, а ты как? Небось уже статский? А?

– Нет, милый мой, поднимай повыше, сказал толстый. – Я уже до тайного дослужился… Две звезды имею.

Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съёжился, сгорбился, сузился. Его чемоданы, узлы и картонки съёжились, поморщились… Длинный подбородок жены стал ещё длиннее; Нафанаил вытянулся во фрунт и застегнул все пуговки мундира…

– Я, ваше превосходительство… Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг вышли в такие ***вельможи****-с! Хи-хи-с.*

– Ну, полно! – поморщился толстый. – Для чего этот тон? Мы с тобой друзья детства – и к чему тут это чинопочитание!

– Помилуйте…Что вы-с…– захихикал тонкий, ещё более съёживаясь. – Милостивое внимание вашего превосходительства… вроде как бы живительной влаги… Это вот, ваше превосходительство, сын мой Нафанаил… жена Луиза, лютеранка, некоторым образом…

*Толстый хотел было возразить что-то, но на лице у тонкого было написано столько благоговения, сладости и почтительной кислоты***,** *что тайного советника стошнило. Он отвернулся от тонкого и подал ему на прощание руку. Тонкий пожал три пальца, поклонился всем туловищем и захихикал. Жена улыбнулась. Нафанаил шаркнул ногой и уронил фуражку. Все трое были приятно ошеломлены.*

7. Опишите мимические проявления

Эмоции/мимика	**Губы, рот**	**Глаза**	**Брови**	**Нос**	**Дополнительные проявления**
Радость					
Интерес					
Счастье					
Удивление					
Отвращение					
Презрение					

Страх					
Гнев					
Стыд					
Скорбь					

8. Составьте памятку для сотрудников кредитной организации для работы с возражениями клиента

Возражение клиента	**«Условное согласие»**	**«Уточнения»**	**«Аргумент»**	**«Запрос обратной связи»**
Общие возражения				
«Мне это не нужно»				
«Я подумаю»				
Использую только наличные (при продаже карты)				
Конкретные возражения				
Вклады				
Маленькая %-ная ставка				
Карты				
Боюсь все потратить с кредитной карты				
Маленький первоначальный лимит на кредитной карте				
Маленький максимальный лимит на кредитной карте				
Не буду брать кредитную карту, опасаюсь мошенников				
Не хочу брать кредитную карту, т.к. не живу в долг				
Есть дебетовая карта другого банка				
Кредиты				
Долго ждать рассмотрения заявки				
Для того, чтобы получить кредит необходимо собрать и предоставить много документов (ипотека)				
Не хочу КАСКО				
В Банке «N» ставка ниже				
Мало банкоматов для погашения				
У Вас мало аккредитованных объектов				
Нет возможности предоставить поручителя				
Зачем нужна справка из психо-, наркодиспансера? Ни один банк не требует				

Мне не достаточно одобренной мне суммы кредита				
Инвестиционные продукты				
Ценные бумаги \ ОМС постоянно падают в цене				
Я могу потерять свои деньги				

Тренинг «Деловое общение»

Задание:

Одна из важнейших частей делового общения – переписка. Конечно, каждое деловое письмо должно быть строго индивидуально. На него накладывают отпечаток прежде всего адресат, конкретная ситуация, личность и должность пишущего. Подход к решению вопроса, каким должно быть деловое письмо, предполагает определенную долю творчества, но тем не менее существуют и общие правила деловой переписки.

1. Ознакомьтесь с содержанием стандарта "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов". На основе содержания параграфа 3 «Общие требования к созданию документов»выделите общие требования к созданию делового письма:

2. Ознакомьтесь с содержанием параграфа 6 «Бланки документов» ГОСТ Р 7.0.97-2016 и заполните таблицу:

Вопрос	Ответ
Что представляет собой бланк документа?	
Назовите варианты бланков в зависимости от расположения реквизитов устанавливается	
В чем их различие?	
Какие виды бланков документов могут быть использованы в организации?	
Какой вид бланка применяется для подготовки делового письма?	

В чем особенность электронного бланка документа?	
В каких случаях на бланках документов помещают Государственный герб Российской Федерации (герб субъектов Российской Федерации)? Приведите примеры	
В чем особенность переписки с иностранными корреспондентами?	

3. Согласно "ГОСТ Р 7.0.97-2016. при подготовке и оформлении документов, в том числе деловых писем, используют законченные информационные элементы - реквизиты. Ознакомьтесь с материалами параграфов 4 «Реквизиты документов» и 5 «Оформление реквизитов документов» и заполните таблицу:

Реквизиты документа	Название реквизита	Пример оформления
02		
03		
05		
06		
08		
10		
11		
12		
15		
17		
18		
19		
22		
23		
24		
25		
27		
28		
29		
30		

Какие из перечисленных реквизитов являются обязательными при деловой переписке?

4. Выполните тестовые задания, отражающие правила оформления служебных документов (писем).Номер верного ответа (ответов) к каждому заданию выделите другим цветом.

1. В каком случае правильно оформлен реквизит «Отметка о наличии приложения», если в тексте сопроводительного письма не упоминалось о приложении?

а) Приложение: Справка о согласовании проекта на 4 л. в 1 экз.

б) Приложение: на 4 л. в 1 экз.

2. В каком случае правильно оформлен реквизит «Подпись» на бланке документа?

а) Президент АО «Инспектор-Банк» Д.А. Немов

б) Президент банка Немов Д.А.

в) Президент Д.А. Немов

3. При подготовке документов реквизит «Дата» оформляется записью

а) 01.02.2019

б) 12.04.19 г.

в) 01 февраля 2019 г.

г) 1 февраля 2019 года

4. Реквизит «Наименование вида документа» указывается при составлении

а) приказов

б) протоколов

в) писем

г) актов

5. В каком случае правильно оформлен реквизит «Адресат»?

а) Президенту банка
Немову Данилу Александровичу

б) Президенту банка
Немову Д.А.

в) 644001, Омск, ул. Белая, 75
Президенту АО «Инспектор-Банк»
Г-ну Немову Д.А.

г) АО «Инспектор-Банк»
Президенту
Д.А. Немову

6. Если документ подписывается лицом, временно исполняющим обязанности руководителя, реквизит «Подпись» оформляется по образцу:

а) и.о. Начальника кредитного отдела (подпись) Н.И. Потапов

б) /Начальник кредитного отдела (подпись) Н.И. Потапов

в) и.о. Начальника кредитного отдела (подпись) Потапов Н.И.

7. Реквизит «Отметка об исполнителе» проставляется

а) на лицевой стороне документа в левом нижнем углу

б) на оборотной стороне документа в левом нижнем углу

в) на лицевой стороне документа в правом нижнем углу

8. Заголовок к тексту документа **не проставляется** на

а) документах формата А5
б) письмах
в) приказах
г) актах

9. Дата документа, оформленного не на бланке, проставляется
а) в специально отведенном месте
б) в тексте
в) рядом с подписью

10. При отправлении документа в более чем 4 адреса, на каждом документе указывается
а) только один адрес
б) все адреса
в) конкретный адрес и составляется список на рассылку

Ознакомьтесь с материалом по теме «**Официально-деловой стиль. Деловое письмо» и презентацией «Деловое письмо»**

5. Охарактеризуйте особенности официально-делового стиля.

6. Прочитайте перечень ситуаций деловой коммуникации. Выберите, какой из перечисленных типов письма необходим в каждой из этих ситуаций. Заполните таблицу:

1. Какое письмо направит Вам деловой партнер, если вы не подтвердили получение его письма?	
2. Вашей организации необходимо получить каталог офисной оргтехники. Какое письмо следует направить в соответствующую торговую компанию?	
3. В университете планируют провести научную конференцию. Какие письма рассылает оргкомитет?	
4. Кредитная организация отправляет в банк корреспондент пакет документов. Какое письмо прилагается к нему?	
5. В вашей организации сломался недавно приобретенная копировальная техника. Какое письмо нужно направить в торговую фирму?	
6. Вы получили письмо от вашего делового партнера. Какое письмо обязательно следует направить партнеру в соответствии с правилами делового этикета?	

7. Опишите структуру делового письма:

8. Рассмотрите, предложенные модели синтаксических конструкций, выражающие стандартное содержание деловой переписки, и составьте развернутые предложения, ориентированные на деятельность банков.

Характер сообщения

Сообщаем (Вам; о том), что...

Еще раз (вторично, повторно, снова, вновь, настоятельно, настойчиво, убедительно) напоминаем (Вам; то, о том), что...; или: Напоминаем (Вам) еще раз...

Выражение просьбы, требования, пожелания

Банк выражает просьбу (к Вам, к Вашему учреждению; о том, чтобы) направить (принять, передать)...

Банк (кредитный отдел) еще раз (настойчиво, настоятельно, снова, вновь, категорически, убедительно) требует выполнения...; или: ... требует (того), чтобы...

Мотивировка действия

Ввиду срочности исполнения обязательств (возникающих трудностей, неблагоприятных погодных условий, невыполнения плана, болезни, тяжелого положения, нерешенности вопроса) обязать (поручить, предложить)...

Выражение отказа

Ваше предложение отклонено (отклоняется, не может быть принято, не получило поддержки, не отвечает требованиям, нереально, не соответствует, недействительно)...

Выражение согласия

Банк не возражает (согласен, поддерживает, присоединяется, одобряет, удовлетворяет)...

9. В таблице приведены языковые формулы, применяемые в деловой переписке. Обозначьте знаком «Х», те обороты речи, которые желательно или нежелательно использовать при составлении делового письма.

Обороты речи	Желательно	Нежелательно
…. необходимо удешевить себестоимость услуги.		
…. необходимо снизить себестоимость услуги.		
Направляем на обучение заведующую сектором продаж Диц Веру.		
Направляем на обучения заведующего сектором продаж Диц Веру Егоровну.		
… в апреле месяце..		
… в апреле 2020 года…		
… вести контроль качества кредитного портфеля…		
.. осуществлять контроль качества кредитного портфеля..		
Просим Вас предоставить кредит…		
Просим Вас выдать кредит…		
… пострадать в событиях…		
…пострадать в результате событий…		
…вносить предложения…		
…давать предложения…		
Направляем Вам на рассмотрение…		
Высылаем Вам на рассмотрение…		

10. Подберите к иностранным словам синонимы из русского языка:

Легитимный —	Дифференциация —
Адекватный —	Констатировать —
Брифинг —	Индифферентный —

Гипотетический — Девальвация — Полемика — Комфортабельный — Доминировать — Имидж — Инертный — Компенсация — **Эксклюзивный -**	Конструктивный — Конфронтация — Мобильность — Нивелировать — Паркинг — Дайджест — Превалировать — Деструктивный — Приватный —

11. Составьте и оформите письмо-напоминание Вашего банка (название и другие данные выберите произвольно) компании ООО «Пластик» (265015, г. Рыбинск, Ярославская обл., ул. Садовая, дом 15) на имя генерального директора АО «Стальконструкция» Хабарова Михаила Дмитриевича. Тема письма: о необходимости замены обеспечения (залога ценных бумаг) по кредиту (кредитный договор от 15 января 2020 № 115), в связи с наступлением даты погашения облигаций. Предупредите о применении санкций в случае неисполнения обязательств.

План работы:

1. установить параметры страницы;
2. используя угловой бланк, оформить реквизиты – 02,05, 08, 10,11,12,15,17;
3. составить и оформить текст (18);
4. оформить реквизиты – 22, 25.

Эссе «Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа»

Задание:

1. Повторите темы: 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов. Политика банка в области продаж банковских продуктов; 2.2. Продвижение банковских продуктов (услуг) и 2.3 Формирование клиентской базы. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникаций.
2. Основываясь на методических рекомендациях по написанию эссе, подготовьте эссе на тему: «Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа».

Основные требования:

1. Учет особенностей эссе как литературного жанра:

- Наличие конкретной темы или вопроса
- Личностный характер восприятия проблемы и ее осмысления.
- Небольшой объем.
- Свободная композиция
- Непринужденность повествования
- Парадоксальность
- Внутреннее смысловое единство
- Открытость
- Особый язык

2. Виды эссе:

- описательные
- повествовательные
- рефлексивные
- критические
- аналитические

3. Структурная схема:

- Введение — определение основного вопроса эссе

- Основная часть — ответ на поставленный вопрос. Один параграф содержит: тезис, доказательство, иллюстрации, подвывод, являющийся частично ответом на поставленный вопрос.
- Заключение-суммирование уже сделанных подвыводов и окончательный ответ на вопрос эссе.

Элемент структуры	**%** к общему объему работы
Вывод, содержащий заключительное суждение (умозаключение)	20%
Начало (актуализация заявленной темы эссе)	20%
Тезис Три аргументированных доказательства (опровержения) тезиса, выражающих ваше личное мнение (вашу позицию) и имеющих в своей основе научный подход. Переформулировка тезиса.	60%

4. Критерии оценивания:

Необходимо выделить следующие элементы:

- представление собственной точки зрения (позиции, отношения) при раскрытии проблемы;
- раскрытие проблемы на теоретическом и бытовом уровнях, с корректным использованием или без использования определений, терминологии;
- аргументация своей позиции с опорой на факты или собственный опыт.

5. Требования, предъявляемые к эссе:

- Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
- Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
- Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
- Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.
- Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
- Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

6. Алгоритм написания эссе:

- Внимательно прочтите все тему, предлагаемую для написания эссе.
- Определите главную мысль высказывания (о чем оно?), для этого воспользуйтесь приемом перифраза (скажите то же самое, но своими словами).
- Набросайте аргументы «за» и/или «против» данного высказывания. Если вы наберете аргументы и «за», и «против» афоризма, взятого в качестве темы, ваше эссе может носить полемический характер.
- Для каждого аргумента подберите примеры, факты, ситуации из жизни, личного опыта и т.д.
- Еще раз просмотрите подобранные иллюстрации.
- Подумайте, какие литературные приемы вы будете использовать, чтобы сделать язык
- вашего эссе более интересным, живым (сравнения, аналогии, эпитеты и т.д.).
- Распределите подобранные аргументы и/или контраргументы в последовательности. Это будет ваш условный план.
- Придумайте вступление к рассуждению (в нем можно написать, почему вы выбрали это высказывание, сразу определить свою позицию, задать свой вопрос автору цитаты и т.д.).

Изложите свою точку зрения в той последовательности, которую вы наметили.

Сформулируйте общий вывод работы и, если необходимо, отредактируйте ее.

Тренинг «Презентация продажи банковского продукта»

Задание:

1. Повторите темы: 2.2. Продвижение банковских продуктов (услуг). Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг и Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов (услуг). Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.
2. Разработайте собственный банковский продукт (вклад, депозит, кредит, инвестиционное предложение, банковскую картуи т.д.) условного банка
3. Оформите презентацию продажи данного банковского продукта с промо-акцией.
4. Составьте доклад для сопровождения презентации данного банковского продукта.
5. Разработайте рекламный проспект (буклет, информационный листок) Вашего банковского продукта, используя различные рекламные приемы (слоган, лицо знаменитости и т.п.).

Требования к презентационному материалу:

6) Формат: MicrosoftPowerPoint
7) Объем презентации: min 10, max20 слайдов
8) Титульный лист: обязательное указание МДК (дисциплины), темы (название банка и банковского продукта), группы, автора и преподавателя
9) Дизайн: произвольный
10) Форма представления: графический, текстовый материал, изображения, скриншоты, аудиоматериалы, видеоматериалы (при их наличии).

Содержание презентации банковского продукта

Презентация банковского продукта должна включать в себя следующие основные элементы:

1) Презентация конкретного банковского продукта

Презентация продукта заключается в описании:условий предоставления услуги, тарифов на оказание услуги, преимуществ данной услуги по сравнению с аналогичными услугами банков-конкурентов.

2) Промо-акция банковского продукта

Промо-акция банковского продукта заключается в разработке особых условий продажи, которые действуют непродолжительное время и дают определенные преимущества для клиента оформить данную услугу здесь и сейчас.

3) Рекламный проспект

Дополнительно оценивается подготовленная рекламная продукция – проспект с описанием разработанного банковского продукта.

Во время презентации банковских услуг следует использовать рекламную продукцию, поскольку она улучшает впечатление от самой презентации. Рекламный материал должен быть ясным и простым. Цветные проспекты, выполненные в ярких красках, помогают менеджеру создать образ устойчивого банка и банковского продукта.

Анализ типологии клиента

Задание:

1. Рассмотрите представленные типологии клиентов:

- Деление клиентов по принципу реакции на приветствие консультантов по продажам
- Деление клиентов по психотипам «слышу», «вижу», «ощущаю», «мыслю»
- Деление клиентов по принципу ориентированности на цель
- Классификация клиентов А.О. Блиновой, О.В. Василевской, В.П. Невежина, Н.В. Смолякова
- Деловые типы клиентов в продажах
- Рабочие типы клиентов в продажах
- Типы клиентов в продажах по отношению к продавцу
- Типы клиентов в продажах с точки зрения психологии
- Типы клиентов в продажах в зависимости от темперамента

- 4 типа клиентов в продажах в зависимости от поведения
- Типы клиентов в продажах: 5 основных психотипов
- Типы клиентов в продажах в зависимости от восприятия информации.

Представьте предложенные классификации (5 любых на выбор) в виде презентации в приложении PowerPoint.

Требования к презентационному материалу:
Формат: MicrosoftPowerPoint
Объем презентации: min 15, max 30 слайдов
Титульный лист: обязательное указание на учебную практику, темы, группы, автора и преподавателя
Дизайн: произвольный
Форма представления: графический, текстовый материал, изображения, скриншоты, аудиоматериалы, видеоматериалы (при их наличии).

Моделирование поведения клиента

Задание:

Теория продаж учит, что конфликтные ситуации бывают двух типов: конструктивные и деструктивные. Первые возникают, когда есть конкретные претензии: продали бракованный товар или затянули сроки. Просто устраните причину недовольства и предоставьте клиенту бонус, например, скидку на следующую покупку. С деструктивными сложнее: клиент переполнен эмоциями, хамит, уже не помнит суть претензий, а возможно, у него просто плохое настроение. В этом случае нужно работать с проведением клиента: задавать наводящие вопросы, чтобы докопаться до причин раздражения, найти психологический подход к клиенту, чтобы смоделировать его поведение в положительную сторону.

1. «Определение психологических особенностей типов темперамента»

В данном упражнении перечислены основные психологические особенности типов темперамента. Каждой психологической особенности соответствует определённая буква. Выберите последовательно 6 психологических особенностей каждого типа темперамента.В результате выполнения задания получится кодовое слово.

ХОЛЕРИК
1. Молчаливый, не любит болтать – **П**
2. Решителен, инициативен – **Э**
3. Склонен к подозрительности – **С**
4. Склонен к риску – **М**
5. Невыдержанный, вспыльчивый – **О**
6. Ровен в отношениях со всеми – **К**
7. Нетерпеливый – **Ц**
8. Мало подвижен – **А**
9. Резок в отношениях с людьми – **И**
10. Весел и жизнерадостен – **Х**
11. Склонен уходить в себя – **Е**
12. Обладает быстрой сбивчивой речью – **Я**

Кодовое слово _____

МЕЛАНХОЛИК
1. Неуравновешен, склонен к горячности – **М**
2. Стеснительный и застенчивый – **Т**
3. Не верит в свои силы – **Е**
4. Весел и жизнерадостен – **А**
5. Чрезмерно обидчив – **О**

6. Мало восприимчив к порицанию – **Н**
7. Малоактивный, робкий – **Р**
8. Впечатлительный до слезливости – **И**
9. Склонен к риску – **С**
10. Не общительный – **Я**
11. Находчив в споре – **У**
12. Обладает громкой, быстрой речью - **П**

Кодовое слово _____

САНГВИНИК

1. Энергичный, деловитый – **П**
2. Молчаливый – **О**
3. Безропотный, покорный – **И**
4. С увлечением берётся за любое новое дело – **А**
5. Агрессивный забияка – **Л**
6. Выносли в и работоспособен – **М**
7. Весел и жизнерадостен – **Я**
8. Чрезмерно обидчив – **Е**
9. Обладает громкой, быстрой речью – **Т**
10. Быстро утомляется – **Н**
11. Общителен, отзывчив – **Ь**
12. Мало подвижен – **С**

Кодовое слово _____

ФЛЕГМАТИК

1. Весел и жизнерадостен – **Т**
2. Спокойный, хладнокровный – **У**
3. Работает рывками – **О**
4. С клонен к риску – **Р**
5. Мало подвижен– **М**
6. Обладает выдержкой – **Е**
7. Болезненно чувствительный и ранимый – **Я**
8. Робкий – **К**
9. Ровен в отношениях со всеми – **Н**
10. Доводит начатое дело до конца – **И**
11. Агрессивный забияка – **А**
12. Осторожный и рассудительный – **Е**

Кодовое слово _____

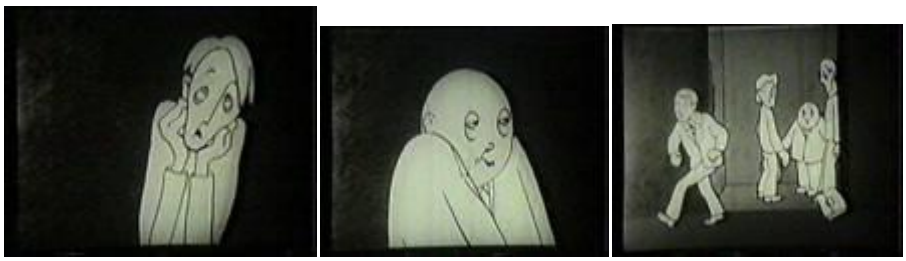
2. Заполните таблицу:

Вид темперамента	Преимущества	Недостатки	Профессия
Сангвиник			
Холерик			
Флегматик			
Меланхолик			

3. Лифт, в котором едут четверо мужчин, застрял. Определите по особенностям поведения, жестам, мимике, позе их типы темперамента.







4. В Банке ожидают своей очереди клиенты. Сотрудник кредитной организации приглашает клиента – участника боевых действий без очереди.

Клиент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями сотрудника, вызывая конфликтную ситуацию.

Клиент Б., неторопливо подойдя к клиенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

Клиент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими клиентами, ожидающими обслуживания, объясняет правомерность действий сотрудника.

Клиент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в банке, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого клиента. Заполните таблицу:

Пациент	**Тип темперамента**	**Психологические особенности типов темперамента**
Клиент А.		
Клиент Б.		
Клиент В.		
Клиент Г.		

5. Решение конфликтов с разными типами клиентов. Исправьте ошибки в определении поведения и рекомендаций для решения конфликтов по отношению к разным типам клиентов:

Типы клиентов	**Поведение**	**Рекомендации для решения конфликтов**

Гневный тип	Ставит под сомнение ваши слова, информацию на этикетках, содержание документов	Следует как можно чаще подтверждать его правоту в ожидании прекращения вспышки гнева, а после человек будет готов к диалогу
Упертый тип	Самоутверждается за счет унижения продавцов	Предложите ему 5-6 вариантов выхода из ситуации, чтобы он мог выбрать.
Хам	Постоянно жалуется, торопит и подгоняет.	Спорить с ним бесполезно, лучше спросите, что сделать для перемены его мнения.
Нетерпеливый тип	Плохо ориентируется в своих желаниях, зато отлично знает, чего не хочет.	Узнайте, чего он точно хочет и поскорее удовлетворите его потребность. Дайте ему понять, что делаете это только из-за сочувствия к его ситуации.
Недоверчивый тип	Вспыльчив и криклив, слышит только себя, на возражения реагирует с еще большей агрессией	Войдите к нему в доверие, убедите, что вы на его стороне и совместно выработайте решение проблемы.
Нерешительный тип	Настаивает на своем мнении, уверен в своей правоте	Игнорируйте грубость, сделайте комплимент и поблагодарите за высказанное мнение.

6. Составьте схему технологии при работе с претензиями и жалобами клиентов. Расставьте последовательно действия специалиста банка и охарактеризуйте их.
   - Расскажите, что вы собираетесь предпринять, чтобы исправить ситуацию
   - Признайте справедливость чувств, которые испытывает клиент
   - Повторите суть высказанной претензии (жалобы) и убедитесь, что вы поняли ее правильно
   - Поблагодарите клиента за то, что он обратил внимание на эту проблему
   - Относитесь к спору позитивно.
   - Обсудите с клиентом, что необходимо сделать, чтобы подобная ситуация не повторялась вновь
   - Извинитесь
   - Внимательно выслушайте клиента

Действия	Характеристика
1.	
2.	
…	

Критерии оценивания отчета по результатам прохождения учебной практики

«Отлично» - задания выполнены правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет профессиональной терминологией. При выполнении заданий проявляет творческие способности, использует дополнительные источники информации. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса. Высокая степень самостоятельности при выполнении заданий. Задания сданы в установленный срок.

«Хорошо» - задания выполнены правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет профессиональной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании терминологией. Не всегда демонстрирует умение пользоваться дополнительными источниками информации. Высокая степень самостоятельности при выполнении заданий. Задания сданы в установленный срок.

«Удовлетворительно» - задания выполнены 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 профессиональной терминологии. В недостаточной степени использует дополнительные источники информации. Достаточная степень самостоятельности при выполнении заданий. Задания сданы в установленный срок.

«Неудовлетворительно» - практические задания выполнены неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует профессиональную терминологию. Низкая степень самостоятельности выполненной работы. Задания сданы позже оговоренного срока.

Раздел 1. Банковские продукты и услуги
Тестовое задание. (КТ 1)

1. Соотнесите критерии и варианты показателей качества банковских услуг

	Критерий		Показатель
1	Надежность	А	Чувство безопасности клиентов, зашита от мошенничества, защищенность
2	Удобство	Б	Устойчивость к ошибкам, стабильность, завершенность; уровень готовности
3	Безопасность	В	Понятность, изучаемость, простота использования; полнота и конкретность документации
4	Удовлетворенность	Г	Степень соответствия предварительных ожиданий и реальных качеств потребляемой услуги

2. Выберите все правильные ответы

Стандарты качества банковской деятельности представляет собой:

а) совокупность требований, отражающих состояние лучшей банковской практики по стандартизируемому процессу;

б) инструмент оценки качества деятельности кредитной организации заинтересованными сторонами, в т.ч. советом директоров (наблюдательным советом), исполнительным руководством, персоналом, акционерами, клиентами, контрагентами, органами регулирования и надзора и другими лицами;

в) документы, позволяющие государству отслеживать деятельность кредитных организаций;

г) инструмент управления операционным риском;

д) документ, реализующий процессный подход к управлению кредитной организацией.

3. Соотнесите

	Принцип		Содержание
1	Принцип двухуровневой структуры банковской системы	А	Реализуется путем четкого законодательного разделения функций центрального банка и всех остальных банков
2	Принцип универсальности банков	Б	Означает, что для всех кредитных организаций извлечение прибыли является основной целью деятельности

		В	Означает, что все действующие на территории Российской Федерации банки имеют универсальные функциональные возможности

4. Выберите операции кредитных организаций, относящиеся к комиссионно - посредническим:

а) привлечение во вклады;
б) покупка и/или продажа иностранной валюты;
в) открытие и ведение банковских счетов юридических лиц;
г) инкассация денежных средств;
д) размещение привлеченных средств в кредиты.

5. Дополните:

тайна об операциях, о счетах и вкладах клиентов и корреспондентов, то есть информация, доступ к которой банк, в соответствии с законом, имеет право ограничивать, включая сведения об операциях клиентов кредитных организаций, осуществляемых банковскими платежными агентами (субагентами), об остатках электронных денежных средств клиентов кредитных организаций, о переводах электронных денежных средств кредитными организациями по распоряжению их клиентов является _____

6. Соотнесите:

	Виды банковских продуктов		Банковский продукт
1	Традиционные	А	Кредитные продукты
2	Дополнительные	Б	Инкассация
3	Нетрадиционные	В	Выдача банковских гарантий
		Г	Хранение ценностей
		Д	Обслуживание банковских карт

7. Соотнесите:

	Этапы жизненного цикла		Банковский продукт
1	Вводная стадия	А	Целью маркетинга является расширение сбыта
2	Стадия роста	Б	Целью маркетинга является создание рынка для новой услуги
3	Стадия зрелости	В	Неактивная конкуренция
4	Стадия упадка	Г	Банки стараются сохранить свое отличительное преимущество
		Д	Постепенное снижение затрат на маркетинг
		Е	Конкуренция достигает максимума

8. Определите вид жизненного цикла:

Жизненному циклу _____ подвержены особо модные товары, совершенно новые услуги или банковские продукты. Он характеризуется коротким этапом зрелости. Чаще всего этот товар производится банком с устойчивым финансовым положением.

9. Упорядочите этапы процесса выработки банковской стратегии:

1. выбор методов ценообразования
2. определение целей ценообразования
3. оценка спроса
4. анализ цен на продукты конкурентов
5. анализ структуры затрат

10. Соотнесите

	Элемент фирменного стиля		**Сущность элементов фирменного стиля**
1	Товарная марка	А	Принятый строго выдерживаемый предприятием цвет или цветовое сочетание.
2	Фирменный лозунг	Б	Элемент индивидуальной характеристики товара, т.е. имя, название, знак, символ и т.д.
3	Логотип	В	Красивый, коротко сформулированный лозунг, отражающий основную идею предприятия.
		Г	Специально разработанное оригинальное начертание полного или сокращенного наименования предприятия или группы его товаров.

Шкала оценивания тестового задания

Процент результативности (правильных ответов)	**Качественная оценка уровня подготовки**	
	балл (отметка)	**вербальный аналог**
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно

Приложение 3

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОМСКИЙ ФИЛИАЛ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 38.02.07 Банковское дело

(код и наименование)

(очная форма обучения)

Омск, 2021

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств студентов и условий учебной деятельности.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

Материалы, вошедшие в методический комплекс, подготовлены на основе рабочей программы ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Выполнению заданий помогут знания, полученные при изучении МДК 03.01 Агент банка.

При выполнении задания следует внимательно ознакомиться с условиями, письменно ответить на вопросы в отчете по выполнению самостоятельной работы.

Представленные материалы позволят студентам в процессе самостоятельной работы закрепить теоретические знания.

На самостоятельную работу студентов по учебной дисциплине отведено 6 часов:

№ СР	Тема (раздел)	Наименование самостоятельной работы	Количество часов
1	**Раздел 1. Банковские продукты и услуги**	Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: изучение продуктовой линейки. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.	4
2	**Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг**	Подготовка презентации на темы (по выбору): - Перекрестные продажи cross-sales.	2

		- Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа – рилайшенз. - Government Relations. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов.	

Самостоятельная работа № 1
Раздел 1. Банковские продукты и услуги

Количество часов: 4

Задание 1. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.

По результатам ознакомления заполните таблицу.

Наименование КО	Продукт КО	Тариф	Комментарий

Задание 2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: изучение продуктовой линейки.

По результатам ознакомления заполните таблицу.

Наименование КО	Продукт КО	Описание продукта	Комментарий

Задание 3. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с

организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития.

По результатам ознакомление опишите элементы:

- структура кредитной организации
- логотип
- слоган
- миссия
- ценности кредитной организации
- лицензия
- состав акционеров
- история развития

Задание 4. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.

По результатам ознакомления заполните таблицу.

Наименование КО	Рейтинговое агентство	Рейтинг кредитной организации	Описание рейтингового значения

Самостоятельная работа № 2

Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг

Количество часов: 2

Выберите одну их тем для более глубокого изучения:

- Перекрестные продажи cross-sales.
- Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг.
- Финансовый бутик Private banking.
- Стратегия пакетирования банковских продуктов.
- Элементы стратегии продаж внутри банка.
- Фронт-офис продаж банка.
- Персональные продажи.
- Имиджевая реклама.
- Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.
- Реклама в прессе.
- Радио и телереклама.
- Спонсоринг.
- Продакт-плейсмент.
- Паблик рилейшнз (PR).
- Медиа – рилайшенз.
- Government Relations.
- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.
- Преимущества лояльного клиента.
- CRM – система.
- Процесс формирования лояльности клиентов.
- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.

Подготовьте презентация на выбранную тему.

Форма выполнения: творческая работа с оформлением презентации в приложении PowerPoint.

Требования к презентационному материалу:

1) Формат: MicrosoftPowerPoint
2) Объем презентации: min 15, max 30 слайдов
3) Титульный лист: обязательное указание МДК (дисциплины), темы (название банка и

банковского продукта), группы, автора и преподавателя

4) Дизайн: произвольный

5) Форма представления: графический, текстовый материал, изображения, скриншоты, аудиоматериалы, видеоматериалы (при их наличии).