

Одобрена

Педагогическим советом колледжа

Утверждена

Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

протокол № 4 от 18.11.2025 г.

Директор колледжа _____ А.Э. Чечулин

(подпись)

протокол № 4 от 16.12.2025 г.

Председатель _____ Д.А. Карх

(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка"

Специальность 38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

Форма обучения очная

Год набора 2026

Разработана:
преподаватель
В.В. Яковлев

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	4
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ООП	5
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	8
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	9
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	11
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	18
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	18
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	19
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	20

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО

ФГОС СПО	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО (приказ Минпросвещения России от 14.11.2023 г. № 856)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Междисциплинарный курс «Выполнение работ по профессии Агент банка» входит в профессиональный модуль ПМ 03 «Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Междисциплинарный курс «Выполнение работ по профессии Агент банка» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по основному виду деятельности «Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен иметь:

Практический опыт (навыки):

- консультирования клиентов
- продвижения банковских продуктов и услуг

Умения:

- собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;
- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;
- использовать технические средства коммуникации;
- организовывать деловые встречи с клиентами;
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации

банка;

- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах
- устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;
- мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;
- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;
- использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;
- информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;
- выявлять потребности клиентов;
- стимулировать клиентов повторно обращаться в банк

Знания:

- источники и методы сбора информации,
- приемы коммуникации;
- принципы и правила установления контактов с клиентами;
- правила ведения переговоров;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- технику общения во время ведения переговоров;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета
- способы мотивирования потенциальных клиентов;
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- психологические типы клиентов;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;
- организационно-управленческую структуру банка;
- политику и перспективы развития банка;

- Результатом освоения междисциплинарного курса, в соответствии с рабочей программой воспитания, является формирование у обучающихся следующих личностных результатов обучения:

ПТВ 1 Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны.

ПТВ 3 Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.

ПТВ 5 Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества.

ПТВ 7 В Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость

ЦНП 2 Обладающий представлением о современной научной картине мира, достижениях науки и техники, аргументированно выражающий понимание значения науки и технологий для развития российского общества и обеспечения его безопасности.

ЦНП 6 Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности

Промежуточная аттестация	Часов					
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самостоятель ная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектировани е		
Семестр 5						

	82	82	44	38	0	0
Семестр 6						
Зачет с оценкой	120	98	54	44	22	0
	202	180	98	82	22	0

4.ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ООП

В результате освоения ООП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС СПО.

Общие компетенции (ОК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Умения: - 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 для решения задачи и/или проблемы; - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). Знания: - 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; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Знания: - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации. Умения: - 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, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Умения: - применять современную научную профессиональную терминологию; - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности Знания: - современная научная и профессиональная терминология; - порядок выстраивания презентации..
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Умения: - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Знания: - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Умения: - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. Знания: - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	Умения: - описывать значимость своей специальности Знания: - значимость профессиональной деятельности по специальности..
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	Умения: - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона. Знания: - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Умения: - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые). Знания: - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.
---	---

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам	Практический опыт (навыки): - консультирования клиентов Умения: - собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; - использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; - использовать технические средства коммуникации; - организовывать деловые встречи с клиентами; - организовывать презентации банковских продуктов и услуг; - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах Знания: - источники и методы сбора информации, - приемы коммуникации; - принципы и правила установления контактов с клиентами; - правила ведения переговоров; - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - технику общения во время ведения переговоров; - правила поведения в конфликтных ситуациях; - основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета

ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг	Практический опыт (навыки): - продвижения банковских продуктов и услуг Умения: - устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; - мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; - владеть техникой ведения переговоров с клиентами; - предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; - использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; - информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; - выявлять потребности клиентов; - стимулировать клиентов повторно обращаться в банк Знания: - способы мотивирования потенциальных клиентов; - способы работы с различными техническими средствами коммуникации; - психологические типы клиентов; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов; - организационно-управленческую структуру банка; - политику и перспективы развития банка; - банковские продукты и услуги; - способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам - выявлять потребности клиентов; - стимулировать клиентов повторно обращаться в банк.
---	---

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов	Всего часов	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
	Наименование темы		Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 5		82					
Тема 1.	Взаимоотношения банка и клиента (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)	8	6		2		
Тема 2.	Деловое общение (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)	62	30		32		

Тема 3.	Основы обслуживания частных и корпоративных клиентов в коммерческом банке (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)	12	8		4		
Семестр 6		120					
Тема 4.	Продажа банковских продуктов и услуг (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)	38	18		12	8	
Тема 5.	Телефонные продажи (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)	22	10		4	8	
Тема 6.	Обслуживание и продажа в офисе банка (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)	60	26		28	6	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-2	Проект	Выполнение практического задания по теме	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 3	Проект	Выполнение практического задания по теме	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 4	Проект	Выполнение практического задания по теме	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 5	Проект	Выполнение практического задания по теме	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 6	Кейс-задание	Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (выполнения кейс-заданий), позволяющих провести оценку знаний и умений студента.	Оценивается от 2 до 5 баллов
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			

6 семестр (ЗаО)	Билет для дифференцирован ного зачета	Билет включает в себя контрольную работу, которая состоит из 2 блоков: 1 блок - теоретические вопросы, 2 блок - практические задания. Количество билетов - 15.	Оценивается от 2 до 5 баллов
--------------------	---	--	---------------------------------

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ООП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин (предметов) и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Взаимоотношения банка и клиента (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Лекция "Клиенты банка"

(физические лица; юридические лица; классификация клиентов банка; принципы взаимоотношений банка с клиентами)

Лекция "Психология индивидуальных различий клиентов"

(гуморальная теория темперамента; конституционная теория темперамента Шелдона; жизненные установки по Юнгу; влияние порядка рождения на характер)

Лекция "Мотивация и потребности клиентов"

(классификации потребностей человека; мотив как потребность; этапы мотивационного процесса; мотиваторы)

Тема 2. Деловое общение (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Лекция "Коммуникативная сторона общения"

(коммуникативное влияние; физиогномика; кинетика; проксемика)

Лекция "Формы влияния в процессе общения"

(просьба; совет; принуждение; убеждение; внушение; заражение; критика; манипуляция)

Лекция "Восприятие в процессе общения"

(социальное восприятие; процесс социального восприятия; механизмы познания в процессе общения)

Лекция "Ошибки восприятия в процессе общения"

(каузальная атрибуция; эффект ореола; эффект категоризации; эффект снисходительности)

Лекция "Переговоры"

(деловая беседа; этапы деловой беседы; переговоры; этапы переговоров)

Лекция "Подготовительный этап переговоров"

(цели и задачи переговоров; базовые правила вступления в переговоры; практические советы; лист подготовки к переговорам; целеполагание в стиле SMART; сбор информации о клиенте)

Лекция "Начало переговоров или установление контакта"

(первое впечатление; самопредъявление; комплимент)

Лекция "Имидж в деловом общении"

(две стороны имиджа; виды информации, формирующей имидж; имидж в социальных сетях)

Лекция "Ведение переговоров"

(уважение; взаимопонимание партнёров по переговорам; умение слушать; технические приёмы эффективного слушания)

Лекция "Риторика"

(правила риторики; риторические приёмы: история, апеллирование, статистика, прогнозы, мастерство убеждения)

Лекция "Постановка вопросов"

(открытые вопросы; закрытые вопросы; альтернативные вопросы; информационные вопросы; зеркальные вопросы; эстафетные вопросы; диагностические вопросы; эмпатийные вопросы)

Лекция "Анализ переговоров"

(цель анализа переговоров; метод анализа в причине)

Лекция "Групповое общение"

(деловое совещание; виды совещания; психологическое воздействие в процессе совещания; проблемы, снижающие эффективность совещания)

Лекция "Публичное выступление"

(компоненты публичного выступления; внешняя и внутренняя структура публичного выступления; этапы подготовительной работы; установление контакта)

Лекция "Психология конфликта"

(структурные компоненты конфликта; виды конфликтов; позитивные результаты конфликтов; стратегии реагирования в конфликте)

Тема 3. Основы обслуживания частных и корпоративных клиентов в коммерческом банке (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Лекция «Знакомство с сайтом коммерческого банка»

(основные разделы; услуги для частных клиентов; услуги для корпоративных клиентов; финансовая отчётность).

Лекция «Презентация банка, банковских продуктов и услуг»

(краткая история банка; международные рейтинги банка; финансовые показатели банка; основная линейка банковских продуктов и услуг).

Лекция «Обслуживание частных клиентов»

(основные этапы обслуживания; пакет документов; идентификация).

Лекция «Обслуживание корпоративных клиентов» (основные этапы обслуживания; пакет документов; идентификация)

Тема 4. Продажа банковских продуктов и услуг (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Лекция "Основы продаж"

(схема продажи; формула продажи с позиции покупателя; два подхода к продажам)

Лекция "Первый контакт с клиентом"

(малый разговор; ситуации для применения малого разговора; темы малого разговора)

Лекция "Выявление и формирование потребностей"

(задачи клиента; критерии выбора клиентов; инструменты формирования и выявления потребностей)

Лекция "Презентация"

(аргументация; матрица аргументации)

Лекция "Работа с возражениями"

(виды возражений; алгоритм работы с возражением; практические рекомендации по работе с возражением)

Лекция "Аргументация при работе с возражениями"

(универсальный проясняющий вопрос; прямой проясняющий вопрос; три компонента убеждения; усиление аргументации)

Лекция "Техники работы с возражениями"

(изменение контекста; конверсия)

Лекция "Работа с возражением по цене продукта"

(работа с высокой ценой продукта; использование скидок и надбавок; продажа более дорогого продукта, чем у конкурентов; использование сравнения)

Лекция "Продажа в офисе банка"

(семь шагов продаж: установление контакта, выявление потребностей, презентация, работа с возражениями, заключение сделки; кросс-продажа; завершение контакта)

Тема 5. Телефонные продажи (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Лекция "Подготовка к телефонным продажам"

(входящие и исходящие звонки; цель контакта; скрипты)

Лекция "Первое впечатление"

(правило первых десяти секунд; скорость речи; громкость голоса; энергетика голоса; приветствие)

Лекция "Исходящие звонки"

(правило «10/12/14/16/18»; алгоритм звонка «тёплому» клиенту; холодные звонки; алгоритм работы с секретарём)

Лекция "Общение с руководителем по телефону"

(установление контакта; интерес и внимание; алгоритм продажи встречи; алгоритм второго звонка)

Лекция "Обслуживание по телефону"

(принципы эффективного обслуживания; обработка входящего звонка; алгоритм перевода звонка на другого сотрудника; взаимодействие с расстроенными (разозленными) клиентами)

Тема 6. Обслуживание и продажа в офисе банка (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Лекция «Обслуживание частных клиентов при потребительском кредитовании» (основные этапы обслуживания; пакет документов; расчёт платёжеспособности и кредитоспособности; расчёт максимально возможной суммы кредита; расчёт полной стоимости кредита; построение графика платежей по кредиту; формирование кредитного досье).

Лекция «Обслуживание частных клиентов при ипотечном жилищном кредитовании» (основные этапы обслуживания; пакет документов; расчёт платёжеспособности и кредитоспособности; расчёт максимально возможной суммы кредита; расчёт полной стоимости кредита; построение графика платежей по кредиту; формирование кредитного досье).

Лекция «Обслуживание частных клиентов при автокредитовании» (основные этапы обслуживания; пакет документов; расчёт платёжеспособности и кредитоспособности; расчёт максимально возможной суммы кредита; расчёт полной стоимости кредита; построение графика платежей по кредиту; формирование кредитного досье).

Лекция «Обслуживание частных клиентов при рефинансировании кредита» (основные этапы обслуживания; пакет документов; расчёт платёжеспособности и кредитоспособности; расчёт максимально возможной суммы кредита; расчёт полной стоимости кредита; построение графика платежей по кредиту; формирование кредитного досье).

Лекция «Обслуживание частных клиентов при оформлении кредитной карты» (основные этапы обслуживания; пакет документов; расчёт платёжеспособности и кредитоспособности; расчёт максимально возможной суммы кредита; расчёт полной стоимости кредита; построение графика платежей по кредиту; формирование кредитного досье).

Лекция «Обслуживание частных клиентов при оформлении POS-кредитования» (основные этапы обслуживания; пакет документов; расчёт платёжеспособности и кредитоспособности; расчёт максимально возможной суммы кредита; расчёт полной стоимости кредита; построение графика платежей по кредиту; формирование кредитного досье).

Лекция «Обслуживание частных клиентов при открытии текущего/депозитного счёта» (основные этапы обслуживания; пакет документов; формирование юридического досье).

Лекция «Обслуживание частных клиентов при выпуске расчётной (дебетовой) карты» (основные этапы обслуживания; пакет документов; формирование юридического досье).

Лекция «Обслуживание частных клиентов при открытии банковского вклада» (основные этапы обслуживания; пакет документов; формирование юридического досье).

Лекция «Обслуживание корпоративных клиентов при открытии расчётного/депозитного счёта» (основные этапы обслуживания; пакет документов; формирование юридического досье).

Лекция «Сценарий продаж кредитных продуктов для частных клиентов» (основные вопросы; алгоритм действий; пакет документов; кросс-продажи).

Лекция «Сценарий продаж депозитных продуктов для частных клиентов» (основные вопросы; алгоритм действий; пакет документов; кросс-продажи).

Лекция «Сценарий продаж расчётно-кассового обслуживания для корпоративных клиентов» (основные вопросы; алгоритм действий; пакет документов; кросс-продажи).

Тема 2. Деловое общение (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Практическая работа № 2 Деловая игра "Таможня"

(Анализ невербальных языков коммуникации)

Практическая работа №3 Деловая игра "Влияние"

(практическая отработка видов влияния в процессе межличностного общения)

Практическая работа № 4 Задание "Сильные и слабые стороны в переговорах"

(выявление сильных и слабых сторон студента с дальнейшей подготовкой фраз и действий, позволяющих более конструктивно реагировать в переговорах)

Практическая работа № 5 Задание "Подготовка к переговорам"

(практическое применение листа подготовки к переговорам)

Практическая работа № 6 Задание "Постановка целей"

(практическая отработка целеполагания в стиле SMART)

Практическая работа № 7 Задание "Сбор информации о клиенте"

(самостоятельная работа по сбору, анализу и синтезу информации о потенциальном клиенте)

Практическая работа № 8 Задание "Комплимент"

(практическая работа по выработке навыка формулирования и использования комплимента в процессе переговоров)

Практическая работа № 9 Задание "Имидж в деловом общении"

(формирование внешнего образа успешного работника банка)

Практическая работа № 10 Задание "Установление контакта"

(практическая отработка умения устанавливать контакт в процессе переговоров)

Практическая работа № 11 Задание "Риторический приём"

(формулирование и отработка практического применения риторического приёма в процессе переговоров)

Практическая работа № 12 Задание "Постановка вопросов"

(практическая отработка умения формулировать и применять различные виды вопросов в рамках переговоров)

Практическая работа № 13 Деловая игра "Совещание"

(практическая отработка видов влияния в процессе совещания)

Практическая работа № 14 Задание "Публичное выступление"

(формирование умения публичного выступления, анализ и практические рекомендации студентам)

Практическая работа № 15 Задание "Анализ и решение конфликта"

(анализ и практическое применение методов и техник решения конфликтных ситуаций)

Практическая работа № 16 Защита проекта "Переговоры"

Тема 3. Основы обслуживания частных и корпоративных клиентов в коммерческом банке (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Практическая работа № 17 Защита проекта "Презентация банка"

Тема 4. Продажа банковских продуктов и услуг (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Практическая работа № 18 Задание «Составляющие процесса продажи».

Практическая работа № 19 «Технологии представления аргументов покупателю».

Практическая работа № 20 «Техника планирования диалога с клиентом».

Практическая работа № 21 «Работа с возражениями».

Практическая работа № 22 Защита проекта «7 шагов продажи».

Тема 5. Телефонные продажи (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Практическая работа № 23 Защита проекта по телефонным продажам

Тема 6. Обслуживание и продажа в офисе банка (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Практическая работа № 24 Практические упражнения со сценарием продаж депозитных продуктов для частных клиентов.

Практическая работа № 25 Практические упражнения со сценарием продаж расчётно-кассового обслуживания для частных клиентов.

Практическая работа № 26 Практические упражнения по обслуживанию частных клиентов при потребительском кредитовании.

Практическая работа № 27 Практические упражнения по обслуживанию частных клиентов при ипотечном жилищном кредитовании.

Практическая работа № 28 Практические упражнения по обслуживанию частных клиентов при автокредитовании.

Практическая работа № 29 Практические упражнения по обслуживанию частных клиентов при рефинансировании кредита.

Практическая работа № 30 Практические упражнения по обслуживанию частных клиентов при оформлении кредитной карты.

Практическая работа № 31 Практические упражнения по обслуживанию частных клиентов при оформлении POS-кредита.

Практическая работа № 32 Практические упражнения по обслуживанию клиентов при открытии расчётного/депозитного счёта.

Практическая работа № 33 Практические упражнения по обслуживанию частных клиентов при выпуске расчётной (дебетовой) карты.

Практическая работа № 34 «Идентификация клиента. Методы и способы определения подлинности документов».

Практическая работа № 35 «Меры безопасного использования банковских продуктов банка (мобильный банк, интернет банк, банковские карты)».

Практическая работа № 36 Защита кейс-задания "Консультирование в офисе банка"

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 5. Телефонные продажи (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Самостоятельная работа № 2 "Скрипт исходящего холодного звонка"

(самостоятельная подготовка студентом скрипта по исходящему звонку клиенту, по выбранному банковскому продукту)

Тема 6. Обслуживание и продажа в офисе банка (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2, ДНВ 6 В, ПТВ 1, ПТВ 2, ПТВ 3, ПТВ 4, ПТВ 5, ПТВ 6, ПТВ 7 В, ЦНП 1, ЦНП 2, ЦНП 4, ЦНП 6, ЦНП 7 В)

Самостоятельная работа № 3 Самостоятельная подготовка к защите кейс-задания "Консультирование в офисе банка"

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедры обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Тавасиев А. М. Банковское дело [Электронный ресурс]:учебник для спо. - Москва: Юрайт, 2024. - 546 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/543764>
3. Пеганова О. М. Банковское дело [Электронный ресурс]:учебник для спо. - Москва: Юрайт, 2024. - 495 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/543737>
4. Ларина О. И. Банковское дело. Практикум [Электронный ресурс]:учебное пособие для спо. - Москва: Юрайт, 2024. - 234 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/537948>

5. Ларина О. И. Банковское дело. Практикум [Электронный ресурс]:учебник для спо. - Москва: Юрайт, 2025. - 234 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/561957>

6. Ларина О.И., Кузнецова В.В. Основы банковского дела [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: КноРус, 2026. - 244 – Режим доступа: <https://book.ru/book/959462>

Дополнительная литература:

2. Климович В.П. Финансы, денежное обращение и кредит [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2024. - 336 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2110036>

3. Маркова О.М., Мартыненко Н.Н., Рудакова О.С., Зубкова С.В., Лаврушин О.И., Миловская Л.В., Рябов Д.Ю., Соколинская Н.Э., Маркова О.М., Мартыненко Н.Н. Ведение расчетных операций. Практикум [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: КноРус, 2025. - 280 – Режим доступа: <https://book.ru/book/956555>

4. Алексеева Д. Г., Пыхтин С. В. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование [Электронный ресурс]:учебник для спо. - Москва: Юрайт, 2025. - 132 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/565793>

5. Горелая Н.В. Организация кредитования в коммерческом банке [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2025. - 208 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2163789>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к дифференцированному зачету

1. Дайте определение «банковский продукт». Раскройте его особенности.
2. Раскройте разновидности цены в зависимости от банковского продукта.
3. Дайте определение «вклад». Раскройте виды банковских вкладов.
4. Дайте определение «кредит». Раскройте виды банковских кредитов.
5. Дайте определение «потребительский кредит». Раскройте виды потребительского кредитования.
6. Раскройте содержание платежа по потребительскому кредиту. Какие два вида платежей используется в потребительском кредитовании? В чём между ними разница? Укажите преимущества и недостатки обоих видов платежей.
7. Что такое полная стоимость кредита? Что она включает в себя? Что она отражает и как рассчитывается? Что такое переплата по кредиту и как она рассчитывается?
8. Что включает в себя расчётно-кассовое обслуживание клиентов? Раскройте основные банковские счета, открываемые клиентам в рамках РКО.
9. Дайте определение «расчётная (дебетовая) карта» и «кредитная карта». Какие операции может осуществлять клиент с их использованием? Что такое «кэшбэк» и «грейс-период». Каков механизм их действия?
10. Что такое «идентификация» в рамках федерального закона 115-ФЗ? На основе каких документов происходит идентификация физических и юридических лиц? Раскройте сущность и механизм удалённой идентификации.
11. Раскройте виды клиентов по правовому существованию, по реальности существования, по времени обслуживания.
12. Раскройте основные мотивы, побуждающие клиента к приобретению банковского продукта.
13. Массовые клиенты коммерческого банка, особенности их обслуживания.
14. VIP- клиенты коммерческого банка, особенности их обслуживания.
15. Состоятельные клиенты коммерческого банка, особенности их обслуживания.
16. Розничные и корпоративные клиенты коммерческого банка, их особенности, классификация.
17. Что такое «коммуникативное влияние». Раскройте основные виды коммуникативного влияния.
18. Раскройте тактики первого впечатления: самоподача превосходства, самоподача привлекательности, самоподача хорошего отношения.
19. Раскройте правила эффективного комплемента в адрес клиента.
20. Раскройте технические приёмы эффективного слушания.
21. Раскройте суть риторических приёмов в процессе консультирования: история, апеллирование, статистика и прогнозы.
22. Раскройте технические приёмы, позволяющие сделать вашу речь более уверенной.
23. Раскройте суть следующих видов вопросов: открытые и закрытые, информационные, зеркальные, эстафетные, диагностические, эмпатийные. Приведите пример по каждому виду вопросов.
24. Что такое «деловое совещание»? Какие виды делового совещания существуют. Практические рекомендации по организации и проведению делового совещания.
25. Раскройте подготовительный этап публичного выступления.
26. Раскройте этап публичного выступления – установление контакта.
27. Что такое «конфликт»? Какие виды конфликтов существуют? Структурные компоненты конфликта.
28. Раскройте стратегии реагирования в конфликте.

29. Рассмотрите два подхода к продажам. Какой подход вы считаете более эффективным и почему? Раскройте формулу продажи с позиции покупателя.
30. Основные рекомендации при первом контакте с клиентом. Суть инструмента «малый разговор».
31. Этап переговоров с клиентом: выявление (формирование) потребностей. Какие действия необходимо предпринять на данном этапе. К какому результату вы должны прийти на данном этапе.
32. Этап переговоров с клиентом: презентация. Какие действия необходимо предпринять на данном этапе. К какому результату вы должны прийти на данном этапе.
33. Этап переговоров с клиентом: работа с возражениями. Какие действия необходимо предпринять на данном этапе. К какому результату вы должны прийти на данном этапе.
34. Какие варианты продажи в офисе банка существуют. Раскройте семь шагов продаж в офисе банка.
35. Раскройте основные моменты телефонных продаж.
36. Раскройте основные моменты обслуживания клиентов по телефону.

7.3.2. Практико-ориентированные задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к дифференцированному зачету

Тестовые задания

Содержание вопроса	Правильный ответ
ОК 1 «Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам»	
Тестовые задания закрытого типа	
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Принципы, при соблюдении которых банки выдают кредиты а) Возвратности, срочности, платности б) Срочности, возвратности, обеспеченности, платности в) Срочности, дифференцированности, обеспеченности, платности	А
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Банковским кредитом называется кредит, ... а) в денежной или товарной форме, предоставленный коммерческим банком физическим лицам б) предоставленный коммерческим банком коммерческим структурам в) в денежной или товарной форме, предоставленный коммерческим банком юридическим лицам г) в денежной форме, предоставленный банку юридическими лицами	Б
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Что такое ликвидность банка? а) способность банка обеспечить своевременное погашение выданных ссуд; б) способность банка своевременно отвечать по обязательствам. в) гарантированное размещение бумаг эмитента на согласованных условиях. г) способность банка своевременно дать кредиты	Б
4. Какие операции относятся к банковским? а) Привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады. б) Доверительное управление денежными средствами и иным имуществом. в) Инкассация и кассовое обслуживание физических и юридических лиц. г) Купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах. д) Выдача банковских гарантий.	А, В, Г
5. Какие операции относятся к банковским сделкам? а) Привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады. б) Доверительное управление денежными средствами и иным имуществом. в) Инкассация и кассовое обслуживание физических и юридических лиц.	Б, Д

г) Купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах. д) Выдача банковских гарантий.		
Тестовые задания открытого типа		
1. Кому подотчётен Центральный Банк РФ (Банк России)		Государственной думе
2. Сколько уровней имеет банковская система РФ		Два
3. Что находится на первом уровне банковской системы РФ		Центральный Банк
4. Установите соответствие между понятиями и их содержанием		1 – Б 2 – Г 3 – А 4 – В
1. Государственные финансы	А. Сфера денежных отношений, необходимых для обеспечения жизнедеятельности домашних хозяйств, понимаемых как группа лиц (или отдельное лицо).	
2. Финансы хозяйствующих субъектов	Б. Совокупность распределительных денежных отношений, регламентированных государством, связанных с формированием и использованием централизованных (общественных) денежных фондов (доходов), необходимых государству для выполнения своих функций.	
3. Финансы домашних хозяйств	В. Финансовые институты, основной функцией которых является аккумулярование свободных денежных средств разных экономических субъектов и представление их от своего имени на определённых условиях другим субъектам, нуждающимся в этих средствах.	
4. Финансовые посредники	Г. Совокупность денежных отношений коммерческих и некоммерческих организаций, возникающих в процессе производства и реализации продукции, оказания услуг и т.п.	
5. Установите соответствие между понятиями и их содержанием		1 – В 2 – А 3 – Г 4 – Б
1. Центральный банк	А. Юридическое лицо, которое для извлечения прибыли как основной цели своей деятельности на основании лицензии имеет право осуществлять банковские операции.	
2. Кредитная организация	Б. Банк, признанный таковым по законодательству иностранного государства, на территории которого он зарегистрирован.	

3. Банк	В. Банк, стоящий во главе банковской системы	
4. Иностраный банк	Г. Кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности следующие банковские операции: привлечение во вклады денежных средств, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет и ведение банковских счетов.	
ОК 02 «Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности»		
Тестовые задания закрытого типа		
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Главный источник финансовых ресурсов коммерческих банков в России а) депозиты физических лиц б) депозиты юридических лиц в) поступления от ценных бумаг г) кредиты ЦБ		А
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Операции коммерческих банков, которые не относятся к активным: а) выдача кредитов юридическим лицам б) вложение средств в строительство здания банка в) покупка государственных облигаций за счет средств банка г) приобретение сертификатов		Г
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Кассовым операциям не свойственно а) прием денег б) хранение денег в) выдача денег г) перевод денег		Г
4. Какие операции относятся к банковским? а) Лизинговые операции. б) Оказание консультационных и информационных услуг. в) Выдача банковских гарантий. г) Размещение привлеченных денежных средств от своего имени и за свой счет. д) Привлечение драгоценных металлов физических и юридических лиц во вклады.		Г, Д
5. Какие операции относятся к банковским сделкам? а) Лизинговые операции. б) Оказание консультационных и информационных услуг. в) Выдача банковских гарантий. г) Размещение привлеченных денежных средств от своего имени и за свой счет. д) Привлечение драгоценных металлов физических и юридических лиц во вклады.		А, Б, В

Тестовые задания открытого типа		
1. Что является наиболее важным источником получения валового дохода коммерческого банка		Кредитование
2. Кем присваивается статус системно-значимой и социально значимой платежной системы		Банком России
3. Как называется слушание, в процессе которого человек расшифровывает смысл сообщений		Рефлексивное
4. Установите соответствие между видом лицензии и их характеристикой.		1 – А, Г 2 – Б, В
1. Базовая лицензия	А. Минимальный размер уставного капитала – 300 млн. руб.	
2. Универсальная лицензия	Б. Даёт право осуществлять все банковские операции.	
	В. Минимальный размер уставного капитала – 1 млрд руб.	
	Г. Даёт право осуществлять банковские операции с учётом ограничений.	
5. Установите соответствие между понятиями и их содержанием		1 – Б 2 – Г 3 – А
1. Филиал	А. Подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации и осуществляющее от её имени банковские операции, перечень которых установлен Банком России.	
2. Представительство	Б. Обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации и осуществляющее от ее имени все или часть банковских операций	
3. Внутреннее структурное подразделение	В. Обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации, представляющее ее интересы и осуществляющее их защиту.	
ОК 03 «Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях»		
Тестовые задания закрытого типа		
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Выделить определяющие характеристики стратегии проникновения на рынок: а) предложения нового, ранее непредлагаемой услуги; б) предложение рынка традиционных услуг (кассовых, расчетных.		А

кредитных); в) овладение и предложение банком услуг рынка, которые для данного банка являются новыми, но уже существуют на банковском рынке.		
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Определить основные черты стратегии диверсификации банка на рынке: а) выход банка с новой услугой на сформированный рынок; б) выход банка на новый рынок и внедрение своего ассортимента услуг на нем.		А
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Назовите специфическое требование к качеству услуги, которую предоставляет банк: а) надежность; б) цена; в) легкость и оперативность ее получения		В
4. Какие операции относятся к пассивным? а) Кредитные (ссудные) операции б) Депозитные (вкладные) операции с денежными средствами в) Межбанковские привлечённые средства г) Счета и депозитные счета в драгоценных металлах д) Инвестиционные операции		Б, В, Г
5. Какие операции относятся к активным? а) Кредитные (ссудные) операции б) Депозитные (вкладные) операции с денежными средствами в) Межбанковские привлечённые средства г) Счета и депозитные счета в драгоценных металлах д) Инвестиционные операции		А, Д
Тестовые задания открытого типа		
1. Каким понятием определяется осознанное внешнее согласие человека с группой при внутреннем расхождении с ее позицией		Конформность
2. Как называется бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям		Заражение
3. Как называется многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека		Общение
4. Установите соответствие между видом ресурсной базы банка и их содержанием.		1 – Б, Г 2 – А, В
1. Собственные средства	А. Кредиты Банка России	
2. Привлечённые ресурсы	Б. Уставный капитал	
	В. Депозиты срочные Г. Нераспределённая прибыль	
5. Установите соответствие между понятиями и их содержанием		1 – В 2 – Б 3 – А
1. Процентный доход	А. Доходы, получаемые банком (посредником) за операцию или сделку	
2. Процентные расходы	Б. Обусловлены пассивными операциями	

3. Комиссионные доходы	В. Возникает в связи с проведением активных операций	
ОК 04 «Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде»		
Тестовые задания закрытого типа		
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. К средствам невербальной коммуникации относятся: а) Все ответы верны б) Кинесика в) Проксемика г) Такетика		А
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает: а) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации б) Дозирование информации в) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации г) Утаивание информации		Г
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Общение – это: а) Все ответы верны б) Процесс передачи информации в) Процесс установления контактов между людьми г) Процесс формирования и развития личности		А
4. Кто являются операторами по переводу денежных средств в рамках национальной платёжной системы? а) Почта России б) Банк России в) Кредитные организации г) ВЭБ.РФ		Б, В, Г
5. Укажите особенности банковского продукта а) Фиксированная стоимость б) Имеет абстрактную или документарную форму в) Ключевой характеристикой выступает эффективность г) Имеет не документарную форму		Б, В
Тестовые задания открытого типа		
1. Как называется требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами		Принуждение
2. Скрытое управление поведением партнера – это ...		Манипулирование
3. В следствии чего возникают групповые нормы и ценности возникают в результате		Подражания
4. Установите соответствие между разновидностями цен на банковские продукты и самими банковскими продуктами		1 – В 2 – Г 3 – Б 4 – А
1. Проценты	А. Купля-продажа иностранной валюты.	

2. Тариф	Б. Посреднические услуги: расчётные операции; депозитарные услуги; гарантии и поручительства.	
3. Комиссионное вознаграждение	В. Кредитные банковские продукты. Депозитные банковские продукты.	
4. Курс	Г. Посреднические услуги: открытие счёта; выдача и обслуживание банковских карт; депозитарные; перевод валюты; консультации.	
5. Установите соответствие между основными принципами кредитования и их содержанием		1 – А 2 – Б 3 – В
1. Возвратность	А. Банк предоставляет денежные средства заёмщику только на условиях и на такие цели, которые обеспечивают высвобождение ссуженной суммы и её обратный приток в банк.	
2. Срочность	Б. Кредит должен быть не просто возвращён, а возвращён в строго определённый договором срок.	
3. Платность	В. За предоставление денежных средств банк взимает с заёмщика определённую плату (в виде процентов), которая обеспечивает ему возмещение затрат по привлечённым ресурсам, затрат на содержание самого банка и формирование банковской прибыли.	
ОК 05 «Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста»		
Тестовые задания закрытого типа		
1. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ... а) напишите записку и положите на его стол б) предложите перезвонить в) увидев, расскажите ему г) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора		А
2. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ... а) «Вы» независимо от должности и соподчинения б) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми в) «Ты» независимо от должности и соподчинения		А
3. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ... а) через шутку выражу свое недоумение б) выразительно посмотрю в момент его появления на часы в) сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу г) выражу опоздавшему свое недовольство		В

4. Укажите страховые случаи по которым происходит выплата возмещения по вкладу а) Отзыв у банка лицензии на осуществление банковских операций б) Проблемы с ликвидностью банка в) Искключение банка из системы страхования вкладов г) Введение Банком России моратория на удовлетворение требований кредиторов банка	А, Г								
5. По форме предоставления и погашения, кредиты бывают следующих видов а) Овердрафт б) Факторинг в) Лизинг г) Кредитная линия д) Разовый кредит	А, Г, Д								
Тестовые задания открытого типа									
1. Какими образами преимущественно мыслят деловые партнеры с визуальной модальностью	Зрительными								
2. С помощью какой речи осуществляется вербальная коммуникация	Устной								
3. Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей – это ...	Атрибуция								
4. Установите соответствие между видами кредитования и их характеристикой <table border="1" data-bbox="240 1115 1123 1783"> <tr> <td>1. Овердрафт</td><td>А. Каждая ссуда оформляется индивидуальным кредитным договором</td></tr> <tr> <td>2. Разовый кредит</td><td>Б. Определяется максимальный размер единовременной задолженности заёмщика (лимит задолженности) и предусматривается возможность полного или частичного погашения задолженности, с правом последующего докредитования до установленного лимита.</td></tr> <tr> <td>3. Возобновляемая кредитная линия</td><td>В. Форма кредитования банковского счёта клиента</td></tr> <tr> <td>4. Невозобновляемая кредитная линия</td><td>Г. Предусмотрена выдача кредита несколькими суммами (траншами) в пределах общей суммы договора (лимита выдач), независимо от частичного погашения.</td></tr> </table>	1. Овердрафт	А. Каждая ссуда оформляется индивидуальным кредитным договором	2. Разовый кредит	Б. Определяется максимальный размер единовременной задолженности заёмщика (лимит задолженности) и предусматривается возможность полного или частичного погашения задолженности, с правом последующего докредитования до установленного лимита.	3. Возобновляемая кредитная линия	В. Форма кредитования банковского счёта клиента	4. Невозобновляемая кредитная линия	Г. Предусмотрена выдача кредита несколькими суммами (траншами) в пределах общей суммы договора (лимита выдач), независимо от частичного погашения.	1 – В 2 – А 3 – Б 4 – Г
1. Овердрафт	А. Каждая ссуда оформляется индивидуальным кредитным договором								
2. Разовый кредит	Б. Определяется максимальный размер единовременной задолженности заёмщика (лимит задолженности) и предусматривается возможность полного или частичного погашения задолженности, с правом последующего докредитования до установленного лимита.								
3. Возобновляемая кредитная линия	В. Форма кредитования банковского счёта клиента								
4. Невозобновляемая кредитная линия	Г. Предусмотрена выдача кредита несколькими суммами (траншами) в пределах общей суммы договора (лимита выдач), независимо от частичного погашения.								
5. Установите соответствие между видами кредитования и их характеристикой <table border="1" data-bbox="240 1966 1123 2076"> <tr> <td>1. Краткосрочный</td><td>А. Срок кредита от 1 года до 3 лет</td></tr> <tr> <td>2. Среднесрочный</td><td>Б. Срок кредита до 1 года</td></tr> <tr> <td>3. Долгосрочный</td><td>В. Срок кредита свыше 3 лет</td></tr> </table>	1. Краткосрочный	А. Срок кредита от 1 года до 3 лет	2. Среднесрочный	Б. Срок кредита до 1 года	3. Долгосрочный	В. Срок кредита свыше 3 лет	1 – Б 2 – А 3 – В		
1. Краткосрочный	А. Срок кредита от 1 года до 3 лет								
2. Среднесрочный	Б. Срок кредита до 1 года								
3. Долгосрочный	В. Срок кредита свыше 3 лет								

ОК 06 «Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения»	
Тестовые задания закрытого типа	
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Клиенту можно открыть ... а) только один расчетный счет б) два счета в одном банке в) несколько счетов в разных банках	В
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. На расчетных документах, принятых банком к исполнению, должна быть проставлена подпись а) бухгалтерского работника, осуществившего их прием и проверку б) управляющего банком в) кассира	А
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Банковский счет является открытым с момента а) представления документов б) заключения договора банковского счета в) внесения записи об открытии счета в Книгу регистрации открытых счетов	В
4. Определите очерёдность погашения задолженности, при недостаточности средств для полного исполнения платежа. а) Задолженность по основному долгу б) Проценты начисленные за текущий период в) Неустойка г) Задолженность по процентам д) Иные платежи е) Сумма основного долга за текущий период Варианты ответов: 1) В, Б, Е, Д, Г, А 2) Г, А, В, Б, Е, Д 3) Е, Д, В, Б, Г, А 4) В, Б, Е, Д, Г, А,	2
5. Укажите виды потребительского кредитования а) Проектное кредитование б) Ипотечное кредитование в) POS-кредитование г) Автокредитование д) Ипотечное жилищное кредитование	В, Г, Д
Тестовые задания открытого типа	
1. Чем отличается депозитный сертификат от сберегательного	Владельцами
2. Как называется счет, открываемый юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями, для совершения	Расчётный

расчетов, связанных с предпринимательской деятельностью		
3. К какой группе очередности списания относится списание по исполнительным документам, предусматривающим перечисление денежных средств со счета для удовлетворения требований о возмещении вреда, причиненного жизни и здоровью		Первой
4. Определите очередность погашения задолженности, при недостаточности средств для полного исполнения платежа. а) Задолженность по основному долгу б) Проценты начисленные за текущий период в) Неустойка г) Задолженность по процентам д) Иные платежи е) Сумма основного долга за текущий период		Г, А, В, Б, Е, Д
5. Установите соответствие между понятиями и их содержанием		1 – Б 2 – Г 3 – А 4 – В
1. Ипотечное кредитование	А. Кредитование заёмщика на покупку автотранспортного средства.	
2. POS-кредитование	Б. Обеспеченное кредитование, где в качестве залога выступает недвижимое имущество.	
3. Автокредитование	В. Кредитование заёмщика на погашение ранее полученных кредитов в банке (банках).	
4. Рефинансирование	Г. Кредит оформляется и предоставляется непосредственно на территории магазина, минуя посещение офиса банка.	
ОК 07 «Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях»		
Тестовые задания закрытого типа		
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Держателем предоплаченной карты может быть а) физическое лицо б) юридическое лицо в) индивидуальный предприниматель		А
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Верно ли следующее утверждение? Банковская карта не может быть использована для снятия наличных денежных средств. а) да б) нет		Б
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Верно ли следующее утверждение? Пластиковая карта может быть привязана к одному или нескольким счетам в банке. а) Нет б) Да		Б
4. Что входит в расчёт полной стоимости кредита а) Погашение страховых выплат б) Погашение основного долга		Б, В, Д

в) Плата за выпуск и обслуживание электронного средства платежа г) Погашение оплаты за обслуживание кредитного счёта д) Погашение процентов	
5. Определите последовательность этапов организации процесса кредитования в банке. а) Кредитный мониторинг б) Оценка кредитоспособности заёмщика и риска, связанного с выдачей ссуды в) Разработка стратегии кредитных операций г) Возврат кредита, прекращение действия кредитного договора д) Предоставление кредита и создание банком резерва е) «Знакомство» с заёмщиком ж) Подготовка и заключение кредитного договора Варианты ответов: 1) Ж, Д, А, В, Е, Б, Г 2) А, В, Ж, Д, Е, Б, Г 3) В, Е, Б, Ж, Д, А, Г 4) Е, Б, А, В, Ж, Д, Г	3
Тестовые задания открытого типа	
1. Как называется совокупность документов, собранных банком для открытия счёта	Юридическое дело
2. Как называется банк, выдавший карту своему клиенту	Эмитент
3. Какому типу клиента выдаётся корпоративная карта	Юридическому лицу
4. Как называется форма вознаграждения банка за предоставление им агентских услуг	Комиссионное вознаграждение
5. Определите последовательность этапов организации процесса кредитования в банке. а) Кредитный мониторинг б) Оценка кредитоспособности заёмщика и риска, связанного с выдачей ссуды в) Разработка стратегии кредитных операций г) Возврат кредита, прекращение действия кредитного договора д) Предоставление кредита и создание банком резерва е) «Знакомство» с заёмщиком ж) Подготовка и заключение кредитного договора	В, Е, Б, Ж, Д, А, Г
ОК 09 «Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках»	
Тестовые задания закрытого типа	
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Кредитная операция не включает в себя ... а) судебное разрешение спорных кредитных вопросов б) оформление кредитной заявки и документов, подтверждающих кредитоспособность клиента в) предварительное собеседование с потенциальным заемщиком г) оформление кредитного договора и организация выдачи ссуды	А

заемщику		
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Потребительский кредит – это... а) ссуды, предоставляемые населению б) кредиты торговым организациям на потребительские цели в) кредиты на создание предприятий по производству товаров народного потребления г) ссуды, предоставляемые населению Сбербанком		А
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Залог может быть: а) только в виде материального имущества; б) любым имуществом; в) любым имуществом, которое может быть отчуждено залогодателем.		В
4. Расчётно-кассовое обслуживание физических лиц включает следующие банковские продукты а) Вкладные (депозитные) операции б) Кредитные операции в) Безналичные расчеты г) Эмиссия и обслуживание банковских карт		А, В, Г
5. Укажите формы безналичных расчётов а) Мемориальный ордер б) Платёжное поручение в) Объявление на взнос наличными г) Аккредитив д) Чек		Б, Г, Д
Тестовые задания открытого типа		
1. Кто выступают субъектами кредитных отношений		Заёмщики и кредиторы
2. Обязательство поручителя нести солидарную ответственность с заемщиком перед кредитором – это ...		Договор поручительства
3. Как называются кредиты сроком от трёх лет		Долгосрочные
4. Установите соответствие между понятиями и их содержанием		1 – Д 2 – А 3 – В 4 – Б 5 – Г
1. Платёжное поручение	А. Условное денежное обязательство, принимаемое банком по поручению плательщика, произвести платежи в пользу получателя средств по предъявлении последних документов	
2. Аккредитив	Б. Ценная бумага, содержащая ничем не обусловленное распоряжение чекодателя банку произвести платёж указанной в нём суммы чекодержателю	
3. Инкассовое поручение	В. Расчетный документ, на основании которого производится списание денежных средств со счета плательщика в бесспорном (безакцептном) порядке	
4. Чек	Г. Требование получателя средств к банку списать определенную сумму со счета плательщика и зачислить на его	

	(получателя) счет.	
5. Платежное требование	Д. Распоряжение владельца счета обслуживающему его банку о переводе определенной денежной суммы на указанный счет получателя, открытый в данном банке или иной кредитной организации.	
5. Определите очерёдность списания денежных средств со счета а) Списание по исполнительным документам, предусматривающим перечисление или выдачу денежных средств для расчётов по выплате выходных пособий и оплате труда с лицами, работающими или работавшими по трудовому договору (контракту), по выплате вознаграждений авторам результатов интеллектуальной деятельности. б) Списание по исполнительным документам, предусматривающим удовлетворение других денежных требований. в) Списание по исполнительным документам, предусматривающим перечисление или выдачу денежных средств со счета для удовлетворения требований о возмещении вреда, причинённого жизни или здоровью, а также требований о взыскании алиментов. г) Списание по другим платёжным документам в порядке календарной очерёдности. д) Списание по платёжным документам, предусматривающим перечисление или выдачу денежных средств для расчётов по оплате труда с лицами, работающими по трудовому договору (контракту), поручениям налоговых органов на списание и перечисление задолженности по уплате налогов и сборов в бюджеты бюджетной системы РФ, а также поручениям органов контроля за уплатой страховых взносов на списание и перечисление сумм страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов.		В, А, Д, Б, Г
ПК 3.1. «Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам»		
Тестовые задания закрытого типа		
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Кассовым операциям не свойственно а) прием денег б) хранение денег в) выдача денег г) перевод денег		Г
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Для коммерческих банков не являются основными следующие операции а) активные б) валютные в) пассивные г) расчетно-кассовые		Б
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Главный смысл кредитной политики состоит в том, чтобы ...		Г

а) наладить взаимодействие инвесторов и предпринимателей б) обеспечить инвестициями расширенное воспроизводство в) обеспечить эффективное функционирование временно свободных денежных средств г) продать временно свободные ценности подороже, а купить подешевле	
4. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Выделить определяющие характеристики стратегии проникновения на рынок: а) предложения нового, ранее непредлагаемой услуги; б) предложение рынка традиционных услуг (кассовых, расчетных, кредитных); в) овладение и предложение банком услуг рынка, которые для данного банка являются новыми, но уже существуют на банковском рынке.	А
5. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Определить основные черты стратегии диверсификации банка на рынке: а) выход банка с новой услугой на сформированный рынок; б) выход банка на новый рынок и внедрение своего ассортимента услуг на нем.	А
6. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Назовите специфическое требование к качеству услуги, которую предоставляет банк: а) надежность; б) цена; в) легкость и оперативность ее получения	В
7. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Назовите специфические требования к качеству услуг банка: а) надежность услуги; б) цена услуги; в) легкость и оперативность ее получения в банке.	Б
8. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Какие запросы клиентов удовлетворяет услуга банка «предоставления кредиту»: а) своевременность предоставления; б) новость; в) качество.	А
9. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. К средствам невербальной коммуникации относятся: а) Все ответы верны б) Кинесика в) Проксемика г) Такетика	А
10. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает: а) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации б) Дозирование информации в) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации г) Утаивание информации	Г

Тестовые задания открытого типа	
1. Как называется форма кредитования, осуществляемая путем списания банком средств по счету клиента сверх остатка на его счете	Овердрафт
2. Какой счёт открывается в банке для выдачи и возврата кредита	Ссудный
3. Как называется специализированная организация, которая хранит у себя кредитную историю и информацию обо всех действиях заёмщика и по желанию заёмщика предоставляет данные о нём потенциальным кредиторам	Кредитное бюро
4. Как называется информация о том, какие займы выдавались заемщику, соблюдал ли он свои кредитные обязательства	Кредитная история
5. К какому виду кредитов по сроку относится овердрафт	Краткосрочному
6. Кому подотчётен Центральный Банк РФ (Банк России)	Государственной думе
7. Сколько уровней имеет банковская система РФ	Два
8. Что находится на первом уровне банковской системы РФ	Центральный Банк
9. Как называется стратегия и тактика банка при организации кредитного процесса	Кредитная политика
10. Как называется цена кредита	Ссудный процент
11. Что является наиболее важным источником получения валового дохода коммерческого банка	Кредитование
12. Кем присваивается статус системно-значимой и социально значимой платежной системы	Банком России
13. Как называется слушание, в процессе которого человек расшифровывает смысл сообщений	Рефлексивное
14. Как называется уровень общения, при котором осуществляется организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества	Деловой
15. Как называется обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия	Просьба
16. Каким понятием определяется осознанное внешнее согласие человека с группой при внутреннем расхождении с ее позицией	Конформность
17. Как называется бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям	Заражение
18. Как называется многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека	Общение
19. Как называется система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание	Такесика
20. Как называется система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения	Проксемика
ПК 3.2. «Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг»	
Тестовые задания закрытого типа	
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Главный источник финансовых ресурсов коммерческих банков в России а) депозиты физических лиц б) депозиты юридических лиц	А

в) поступления от ценных бумаг г) кредиты ЦБ	
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Операции коммерческих банков, которые не относятся к активным: а) выдача кредитов юридическим лицам б) вложение средств в строительство здания банка в) покупка государственных облигаций за счет средств банка г) приобретение сертификатов	Г
3. Какие операции относятся к пассивным? а) Кредитные (ссудные) операции б) Депозитные (вкладные) операции с денежными средствами в) Межбанковские привлечённые средства г) Счета и депозитные счета в драгоценных металлах д) Инвестиционные операции	Б, В, Г
4. Какие операции относятся к активным? а) Кредитные (ссудные) операции б) Депозитные (вкладные) операции с денежными средствами в) Межбанковские привлечённые средства г) Счета и депозитные счета в драгоценных металлах д) Инвестиционные операции	А, Д
5. Какие операции относятся к банковским? а) Привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады. б) Доверительное управление денежными средствами и иным имуществом. в) Инкассация и кассовое обслуживание физических и юридических лиц. г) Купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах. д) Выдача банковских гарантий.	А, В, Г
6. Какие операции относятся к банковским сделкам? а) Привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады. б) Доверительное управление денежными средствами и иным имуществом. в) Инкассация и кассовое обслуживание физических и юридических лиц. г) Купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах. д) Выдача банковских гарантий.	Б, Д
7. Какие операции относятся к банковским? а) Лизинговые операции. б) Оказание консультационных и информационных услуг. в) Выдача банковских гарантий. г) Размещение привлеченных денежных средств от своего имени и за свой счет. д) Привлечение драгоценных металлов физических и юридических лиц во вклады.	Г, Д
8. Какие операции относятся к банковским сделкам? а) Лизинговые операции.	А, Б, В

б) Оказание консультационных и информационных услуг. в) Выдача банковских гарантий. г) Размещение привлеченных денежных средств от своего имени и за свой счет. д) Привлечение драгоценных металлов физических и юридических лиц во вклады.	
9. Какие операции относятся к пассивным? а) Кредитные (ссудные) операции б) Депозитные (вкладные) операции с денежными средствами в) Межбанковские привлечённые средства г) Счета и депозитные счета в драгоценных металлах д) Инвестиционные операции	Б, В, Г
10. Какие операции относятся к активным? а) Кредитные (ссудные) операции б) Депозитные (вкладные) операции с денежными средствами в) Межбанковские привлечённые средства г) Счета и депозитные счета в драгоценных металлах д) Инвестиционные операции	А, Д
Тестовые задания открытого типа	
1. Как называется форма вознаграждения банка за предоставление им агентских услуг	Комиссионное вознаграждение
2. Как называется цена денежной единицы одной страны, выраженная в денежной единице другой страны (или в международной денежной единице)	Валютный курс
3. Кто выступают субъектами кредитных отношений	Заёмщики и кредиторы
4. Обязательство поручителя нести солидарную ответственность с заемщиком перед кредитором – это ...	Договор поручительства
5. Как называются кредиты сроком от трёх лет	Долгосрочные
6. С какого момента договор ипотеки вступает в силу	Государственной регистрации
7. Быстрая продажа активов по рыночной стоимости – это ...	Ликвидность
8. Предмет договора банка с клиентом, комплекс организационных, финансовых, информационных и юридических услуг, предоставляемых как физическим, так и юридическим лицам – это ...	Банковский продукт
9. Банковская операция по предоставлению банковского продукта – это ...	Банковская услуга
10. Система процентных и комиссионных ставок, устанавливающая размеры платы за оказанные услуги, утверждаемая руководством кредитной организации – это ...	Тарифы банка
11. Технологический способ производства банковских продуктов (услуг), удовлетворяющий потребности клиентов с помощью современных информационных технологий – это ...	Банковские электронные услуги
12. Правоспособный и дееспособный гражданин РФ (резидент) или гражданин иностранного государства (нерезидент) – это ...	Физическое лицо
13. Организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, отвечать по своим обязанностям	Юридическое лицо

– это ...		
14. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определённой цели (результата) посредством решения конкретной проблемы (экономической, социальной, политической, духовной), называется		Деловое общение
15. Форма делового общения, в рамках которого, две и более стороны стремятся о чём-то договориться, прийти к общему решению (соглашению), с целью получения выгоды, называется		Переговоры
16. Умение человека целенаправленно формировать у другого впечатление о себе – это ...		Самопрезентация
17. Эмоционально окрашенный стереотип восприятия кого-либо; устойчивое впечатление о другом человеке, о его наблюдаемом поведении, о его внешнем виде или высказываниях – это ...		Имидж
18. Искусство убеждения средствами, отличными от логического рассуждения – это ...		Риторика
19. Установите соответствие между понятиями и их содержанием		1 – А 2 – Б 3 – В
1. Клиент-Банк	А. Система, которая обеспечивает подготовку и обмен банковскими документами между клиентом и банком	
2. Интернет-банк	Б. Система, в которой организуется взаимодействие клиента и банка через интернет, используя для этого браузер	
3. Мобильный банк	В. Система, в которой взаимодействие банка и клиента организовано посредством мобильных устройств передачи данных	
20. Установите соответствие между понятиями и их содержанием		1 – В 2 – А 3 – Б
1. Опасность	А. Мера допустимо (или недопустимо) опасных условий деятельности банка, неблагоприятные последствия которых реализуются в связи с ошибочными действиями (решениями) или бездействием персонала банка	
2. Риск	Б. Мера опасности деятельности банка, связанная с противоправными, наказуемыми действиями лиц	
3. Угроза	В. Источник потенциального ущерба имуществу или инфраструктуре банка, причинение которого может воспрепятствовать достижению банком установленных целей	

Практико-ориентированные задания

Задание 1. Укажите приоритетность мотиваторов для следующего сегмента клиентов. Обоснуйте данную приоритетность.

Массовый сегмент

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Задание 2. Укажите приоритетность мотиваторов для следующего сегмента клиентов. Обоснуйте данную приоритетность.

ВИП-клиенты

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Задание 3. Укажите приоритетность мотиваторов для следующего сегмента клиентов. Обоснуйте данную приоритетность.

Private-клиенты

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Задание 4. Исходя из составленной приоритетности мотиваторов, укажите на какие параметры продукта разные категории клиентов в первую очередь будут обращать внимание. Для начала рекомендуется каждый параметр продукта отнести к тому или иному мотиватору.

Параметры вклада/депозита	Массовый сегмент	ВИП-клиенты	Private-клиенты
1. Устойчивость банка (надёжность)	-	-	-
2. Доходность по вкладу (% ставка)	-	-	-
3. Возможность снятия/пополнения вклада	-	-	-
4. Капитализация процентов по вкладу	-	-	-
5. Срок вклада	-	-	-
6. Периодичность выплаты процентов по вкладу	-	-	-
7. Автоматическая пролонгация вклада	-	-	-
8. Возможность досрочного закрытия без потери %	-	-	-
9. Способ выплаты процентов (на карту/на счёт)	-	-	-
10. Возможность управления вкладом онлайн	-	-	-
11. Персональный менеджер	-	-	-

Задание 5. Исходя из составленной приоритетности мотиваторов, укажите на какие параметры продукта разные категории клиентов в первую очередь будут обращать внимание. Для начала рекомендуется каждый параметр продукта отнести к тому или иному мотиватору.

Параметры кредитная карта	Массовый	ВИП-	Private-
---------------------------	----------	------	----------

	сегмент	клиенты	клиенты
1. Размер кредитного лимита	-	-	-
2. Процентная ставка	-	-	-
3. Беспроцентный период (grace period)	-	-	-
4. Пакет документов для оформления	-	-	-
5. Срок рассмотрения заявки	-	-	-
6. «Кэшбэк»	-	-	-
7. Дополнительные услуги	-	-	-

Задание 6. Исходя из составленной приоритетности мотиваторов, укажите на какие параметры продукта разные категории клиентов в первую очередь будут обращать внимание. Для начала рекомендуется каждый параметр продукта отнести к тому или иному мотиватору.

Параметры потребительское кредитование	Массовый сегмент	ВИП-клиенты	Private-клиенты
1. Сумма кредита	-	-	-
2. Процентная ставка	-	-	-
3. Срок кредитования	-	-	-
4. Требования к заёмщику	-	-	-
5. Пакет документов	-	-	-
6. Срок рассмотрения заявки	-	-	-
6. Страхование	-	-	-
7. Дополнительные услуги (каналы погашения кредита, кредитные каникулы, перенос даты платежа и др.)	-	-	-

Задание 7. Исходя из составленной приоритетности мотиваторов, укажите на какие параметры продукта разные категории клиентов в первую очередь будут обращать внимание. Для начала рекомендуется каждый параметр продукта отнести к тому или иному мотиватору.

Параметры дебетовая карта	Массовый сегмент	ВИП-клиенты	Private-клиенты
1. Стоимость выпуска карты	-	-	-
2. Стоимость обслуживания карты	-	-	-
3. Стоимость снятия наличных денежных средств (в банке и банках партнёрах)	-	-	-
4. Стоимость переводов в адрес ФЛ и ЮЛ	-	-	-
5. Кэшбэк	-	-	-
6. Начисление процентов на остаток денежных средств	-	-	-
6. Устойчивость банка (надёжность)	-	-	-
7. Программы лояльности	-	-	-
8. Мобильный банк	-	-	-
9. Персональный менеджер	-	-	-

Задание 8. Составьте универсальный комплимент клиенту на переговорах.

Клиент директор компании. Встреча на его территории.	
--	--

Задание 9. Составьте универсальный комплимент клиенту на переговорах.

Клиент физическое лицо пришёл в офис	
--------------------------------------	--

для открытия вклада.	
----------------------	--

Задание 10. Составьте универсальный комплимент клиенту на переговорах.

Клиент предприниматель, обратился в офис для открытия расчётного счёта.	
---	--

Задание 11. Сформируйте риторический приём – история, который планируете использовать в процессе продажи. Постарайтесь, чтобы он был универсальным, максимально подходящим разным категориям клиентов и категориям продуктов.

Задание 12. Сформируйте риторический приём – апеллирование, который планируете использовать в процессе продажи. Постарайтесь, чтобы он был универсальным, максимально подходящим разным категориям клиентов и категориям продуктов.

Задание 13. Сформируйте риторический приём – статистика и прогнозы, который планируете использовать в процессе продажи. Постарайтесь, чтобы он был универсальным, максимально подходящим разным категориям клиентов и категориям продуктов.

Задание 14. Продуктивность переговоров обеспечивают информационные, зеркальные, эстафетные, диагностические и эмпатийные вопросы. Составьте три информационных вопроса по выбранному вами продукту и/или типу клиента.

Задание 15. Продуктивность переговоров обеспечивают информационные, зеркальные, эстафетные, диагностические и эмпатийные вопросы. Составьте три зеркальных вопроса по выбранному вами продукту и/или типу клиента.

Задание 16. Продуктивность переговоров обеспечивают информационные, зеркальные, эстафетные, диагностические и эмпатийные вопросы. Составьте три эстафетных вопроса по выбранному вами продукту и/или типу клиента.

Задание 17. Продуктивность переговоров обеспечивают информационные, зеркальные, эстафетные, диагностические и эмпатийные вопросы. Составьте три диагностических вопроса по выбранному вами продукту и/или типу клиента.

Задание 18. Продуктивность переговоров обеспечивают информационные, зеркальные, эстафетные, диагностические и эмпатийные вопросы. Составьте три эмпатийных вопроса по выбранному вами продукту и/или типу клиента.