

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Специальность: 38.02.07 Банковское дело

Профессиональный модуль: ПМ.02 Осуществление кредитных операций

МДК.02.01 Организация кредитной работы

МДК.02.02 Учет кредитных операций банка

МДК.02.03 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

1. Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине у обучающихся оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

ФГОС*
Обучающийся должен обладать следующими компетенциями:
<i>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</i>
<i>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</i>
<i>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</i>
<i>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</i>
<i>ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.</i>
<i>ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах.</i>
<i>ПК 1.3. Осуществлять подготовку материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов.</i>
<i>ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты.</i>
<i>ПК 1.5. Осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям.</i>
<i>ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.</i>
<i>ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.</i>
<i>ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.</i>
<i>ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов.</i>
<i>ПК 2.4. Проводить операции на рынке межбанковских кредитов.</i>

**Примечание:* Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело

2. Описание шкал оценивания.

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования определены в соответствии с основной профессиональной образовательной программой.

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
<p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность.</p> <p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой теоретических знаний, владеет некоторыми умениями анализа и решения типовых практических задач, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в данном направлении профессиональной деятельности.</p>	Пороговый (обязательный)
<p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения практических задач, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации.</p>	Повышенный
<p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией.</p> <p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в соответствующей области знаний, необходимые для решения конкретных практических задач высокого уровня сложности; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, а также использования полученных сведений для принятия решений.</p>	Продвинутый

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

3.1. Примерный комплекс разноуровневых заданий (на основе практической ситуации):

Тема 6. Оценка платежеспособности физических лиц.

Задание 1. По исходным данным произвести расчеты по оценке платежеспособности клиента (расчеты привести под таблицей по каждому клиенту отдельно) и представить итоговые значения в табличной форме. Сделать вывод о возможности предоставления кредита по каждому потенциальному заемщику в соответствии с потребностями клиента.

Исходные данные.

Заемщик 1: обратился за кредитом в сумме 120 000,00 рублей, сроком на 9 месяцев, процентная ставка – 16,5% годовых. Сведения о доходах физического лица: сентябрь – 38500,00 руб., октябрь – 43692,58 руб., ноябрь – 38500,00 руб., декабрь – 79000,00 руб., январь – 33954,36 руб., февраль – 56485,39 руб.

Тема 7. Расчет платежей по кредиту.

Задание 1. На основании исходных данных Практической работы по теме «Оценка платежеспособности физического лица» произвести расчет платежеспособности, размера аннуитетного платежа, графика платежей, полной стоимости кредита в %% и рублях.

Данные оформить в табличной форме в формате Excel.

Тема 8. Формирование кредитного дела физического лица.

Задание 1. На основании исходных данных Практической работы по теме «Расчет платежей по кредиту» оформить индивидуальные условия кредитования заемщика.

3.2. Примерный комплекс практических ситуаций (кейсов):

Тема 10. Банковский кредит для бизнеса

Тема 11. Качественный анализ заемщика и выдача кредита

Тема 12. Формы обеспечения возвратности кредита

Тема 13. Гарантии и поручительства

Тема 15. Резерв на возможные потери по ссудам

Практическая ситуация 1. В банк обратился представитель клиента АО "Богдановичский комбикормовый завод" – финансовый директор Незлобина Галина Викторовна с просьбой о предоставлении краткосрочного кредита.

Исследуемый банк определяется в соответствии с таблицей «Распределение исследуемых банков», критерием является первая буква фамилии студента. Таблица является приложением к заданию.

Цель кредитования	Пополнение оборотных средств
Срок кредита	2 (Два) года
Сумма	100,0 млн.руб.
Вид кредитования	Единовременный кредит
Обеспечение	Линия по производству комбикорма. Остаточная стоимость - 185,0 млн руб. Оценочная стоимость – 235,0 млн.руб.

Представителем клиента предъявлены бухгалтерский баланс за 31.12.2021, 31.12.2020 года, отчет о финансовых результатах за 2021, 2020 года с документами специализированного оператора связи о передаче и приеме отчетности ФНС.

По исходным данным необходимо:

- Произвести подбор для клиента наиболее оптимального вида кредита;
- Произвести оценку и анализ финансового положения заемщика клиента – юридического лица и технико-экономическое обоснование кредита на основании представленных документов в формате Excel/

- Осуществить проверку финансовой дисциплины клиента с помощью общедоступных сайтов сети Интернет.

- По данным официального сайта заемщика провести анализ бизнеса клиента.
- Осуществить проверку качества и достаточности обеспечения возвратности кредита.
- Сделать краткий вывод о возможности предоставления клиенту кредита.
- Оформить кредитный договор, договор залога, договор поручительства генерального директора.
- Определить категория качества заемщика, рассчитать сумму формируемого резерва.
- Сформировать кредитное досье, оформить титульный лист, опись документов.

Результаты проведенного анализа и расчетов оформить в виде презентации для выступления на кредитном комитете банка в роли кредитного эксперта.

Тема 3. Оформление и учет операций по выдаче и погашению кредита

Тема 4. Оформление и учет операций по начислению и погашению процентов, штрафов, пени (неустоек) по кредиту

Задание 1. По данным Практической работы № 7 дисциплины «Организация кредитной работы» оформить необходимые бухгалтерские документы.

Задание 2. По данным Практической работы № 7 дисциплины «Организация кредитной работы» оформить бухгалтерские документы по начислению процентов по кредиту и их уплате: своевременно и с нарушением срока платежа.

Тема 5. Оформление и учет обеспечительных сделок по кредиту

Тема 6. Оформление и учет просроченной задолженности по кредитному договору

Задание 1. По данным Практической работы № 8 дисциплины «Организация кредитной работы» оформить бухгалтерские документы.

Задание 2. По данным практических работ № 3, 4, 5 оформить бухгалтерские документы по учету просроченной задолженности по кредитному договору.

Оформить бухгалтерские документы по погашению просроченной задолженности за счет принятия на баланс исследуемого банка заложенного имущества.

3.3. Примерный перечень заданий для поиска, анализа и систематизации информации:

Тема 16. Организация кредитного мониторинга

Задание 1. По данным официального сайта исследуемого банка и общих условия потребительского кредита оформить в табличном виде меры, принимаемые банком при нарушении условий кредитования заемщиком – физическим лицом.

Тема 17. Рынок межбанковского кредитования

Задание 1. Используя данные официального сайта Банка России https://cbr.ru/hd_base/overnight/ оформить график изменения ставки по кредитам ОВЕРНАЙТ и ключевой ставки Банка России http://www.cbr.ru/hd_base/keyrate/ с помощью Excel. Сделать выводы об изменении и взаимосвязи ставок.

Тема 1. Документооборот при учете кредитных операций

Задание 1. Оформить конспект по теме: «Перечень и описание реквизитов банковского ордера». Источник: Указанию Банка России от 24 декабря 2012 г. N 2945-У "О порядке составления и применения банковского ордера".

Тема 2. Счета бухгалтерского учета кредитных операций

Задание 1. Сгруппировать в табличном виде счета второго порядка по учету ссудной и просроченной задолженности по кредиту, по учету начисленных и просроченных процентов, по учету резервов на возможные потери. Источник – Положение Банка России от 27 февраля 2017 г. N 579-П "О Планы счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения" (с изменениями и дополнениями).

3.4. Примерный перечень заданий для решения задач / выполнения заданий по образцу:

Тема 3. Кредитная политика. Кредитный портфель банка.

Тема 17. Рынок межбанковского кредитования

Задание 1. Используя данные официального сайта Банка России https://cbr.ru/hd_base/secloansdebt/ - провести анализ объема предоставленных кредитов, его динамику, структуру. По результатам анализа сделать соответствующие выводы по кредитному портфелю Банка России.

3.5. Примерный перечень практических ситуационных заданий:

Тема 7. Оформление и учет межбанковского кредита

Задание 1. Оформить бухгалтерские документы по учету межбанковского кредита, полученного от Банка России в размере 500,0 млн. рублей, на срок 270 дней под залог ценных бумаг.

3.6. Примерный перечень заданий для подготовки презентаций / мультимедиа сообщений и т.п.:

Тема 4. Потребительское кредитование.

Задание 1. Используя данные официального сайта банка, подготовить презентацию по потребительским кредитам исследуемого банка.

Исследуемый банк определяется в соответствии с таблицей «Распределение исследуемых банков», критерием является первая буква фамилии студента. Таблица является приложением к заданию.

Общее время выполнения задания: 1 час 30 минут, из них

Время ознакомления с заданием и брифинг – 5-7 минут.

Время непосредственного выполнения задания – 1 час 15 минут.

Время записи выполненного задания на флэш-накопитель – 5-7 минут.

Количество слайдов – не более 20. В презентации должно быть дано общее представление о кредитной организации, ее рейтингах, подробная карта банковских продуктов, а именно:

1.1 Краткая информация о кредитной организации;

1.2 Место кредитной организации на российском банковском рынке;

1.3 Принадлежность кредитной организации (структура собственников);

1.4 Виды и условия кредитов, которые предоставляет банк, включая ипотечные. Краткая характеристика каждого вида кредита.

На отдельном слайде укажите требования, предъявляемые банком к заемщику.

На отдельном слайде перечислите документы, которые необходимо предоставить клиенту для получения указанных банковских продуктов.

На отдельном слайде представьте общие условия кредитования исследуемого банка (не более 2-3 слайдов с отражением наиболее важных, по Вашему мнению, условий кредитования, в ходе презентации необходимо обосновать свой выбор).

Презентация записывается на флэш-накопитель, предоставленный колледжем.

После завершения всеми студентами задания начинается защита презентаций.

3.7. Примерный перечень заданий для контрольных работ:

Вариант 1.

ЗАДАЧА 1:

По исходным данным произвести расчеты по оценке платежеспособности клиента (расчеты привести под таблицей по каждому клиенту отдельно) и представить итоговые значения в табличной форме.

Сделать вывод о возможности предоставления кредита по каждому потенциальному заемщику в соответствии с потребностями клиента.

Рассчитать и оформить график платежей по кредиту за срок кредитования в формате Excel.

Заемщик обратился за кредитом в сумме 110000,00 рублей, сроком на 24 месяцев, процентная ставка – 15,9% годовых. Сведения о доходах физического лица: сентябрь – 33000,00 руб., октябрь – 36500,00 руб., ноябрь – 28750,69 руб., декабрь – 33000,00 руб., январь – 38600,00 руб., февраль – 15900,00 руб. Ежемесячный расход по аренде жилья составляет 8500,00 рублей.

	Заемщик
Дч	
Пмах	
Р	
Sp	

ЗАДАЧА 2:

Физическому лицу – нерезиденту Сагалаеву Эдуарду Петровичу предоставлен кредит в сумме 275000,00 рублей сроком на 24 месяца на приобретение туристической путевки под 17,5% годовых путем зачисления на текущий счет. Погашение производится ежемесячно аннуитетными платежами в календарную дату выдачи кредита.

Ссуда включена в портфель однородных требований без просроченных платежей, категория качества – вторая, процент резервирования – ?????.

Необходимо:

- рассчитать номера лицевых счетов, присвоить им наименование;
- рассчитать сумму резерва на возможные потери;
- оформить соответствующие бухгалтерские документы:
 - по выдаче кредита;
 - по формированию резерва по кредиту;
 - по погашению кредита в первую дату платежа по кредиту;
 - по погашению процентов в первую дату платежа по кредиту.

ЗАДАЧА 3:

С Клиентом ООО «Нижегородский завод теплообменного оборудования», порядковый номер клиента – 679, оформлен кредитный договор № 9 от 20.09.2021 года сроком на 360 дней, сумма единовременного кредита – 350,0 млн. руб., % ставка – 14,25% годовых, срок погашения кредита – ???. Категория качества ссуды – вторая, процент резервирования – минимальный.

В дату окончательного погашения кредита остаток задолженности по кредиту составляет – 100,00 млн.руб., задолженность по уплате процентов за предыдущие расчетные периоды отсутствует, категория качества – вторая, процент резервирования – максимальный, остаток денежных средств на расчетном счете клиента – нулевой.

Необходимо рассчитать номера лицевых счетов, сумму резерва на возможные потери по ссудам, оформить бухгалтерские записи по лицевым счетам в дату окончательного погашения кредита.

????? – нужно рассчитать необходимые значения.

Реквизиты банка:

«Приволжский» филиал АО «Банк Интеза» г. Нижний Новгород № 841

БИК: 042202841

К/С: 3010181050000000841

Номер кредитного договора в номере счета у юридического лица – 14-16 разряд счета; у физического лица – 17-20 разряд счета.

Дата выдачи кредита – дата проведения работы.

Вариант 2.

ЗАДАЧА 1:

По исходным данным произвести расчеты по оценке платежеспособности клиента (расчеты привести под таблицей по каждому клиенту отдельно) и представить итоговые значения в табличной форме.

Сделать вывод о возможности предоставления кредита по каждому потенциальному заемщику в соответствии с потребностями клиента.

Рассчитать и оформить график платежей по кредиту за срок кредитования в формате Excel.

Заемщик обратился за кредитом в сумме 385000,00 рублей, сроком на 36 месяцев, процентная ставка – 10,85% годовых. Сведения о доходах физического лица: сентябрь – 38900,00 руб., октябрь – 45756,00 руб., ноябрь – 38900,00 руб., декабрь – 64800,00 руб., январь – 43500,00 руб., февраль – 43500,00 руб. ежемесячный платеж по ранее предоставленному кредиту составляет – 3286,45 руб.

	Заемщик

Дч	
Пмах	
Р	
Sp	

ЗАДАЧА 2:

Физическому лицу – резиденту Листьеву Владиславу Николаевичу предоставлен кредит в сумме 623000,00 рублей сроком на 24 месяца на приобретение туристической путевки под 16,9% годовых путем зачисления на текущий счет. Погашение производится ежемесячно аннуитетными платежами в календарную дату выдачи кредита.

Ссуда включена в портфель однородных требований без просроченных платежей, категория качества – вторая, процент резервирования – ?????.

Необходимо:

- рассчитать номера лицевых счетов, присвоить им наименование;
- рассчитать сумму резерва на возможные потери
- оформить соответствующие бухгалтерские документы:
 - по выдаче кредита;
 - по формированию резерва по кредиту;
 - по погашению кредита в первую дату платежа по кредиту;
 - по погашению процентов в первую дату платежа по кредиту.

ЗАДАЧА 3:

С Клиентом АО «Восточная Верфь» (акционер – Министерство Обороны РФ), порядковый номер клиента – 67, оформлен кредитный договор № 15 от 20.02.2021 года сроком на 360 дней, сумма единовременного кредита – 350,0 млн. руб., % ставка – 15,25% годовых, срок погашения кредита – ???. Категория качества ссуды – вторая, процент резервирования - минимальный.

В дату окончательного погашения кредита остаток задолженности по кредиту составляет – 100,00 млн.руб., задолженность по уплате процентов за предыдущие расчетные периоды отсутствует, категория качества – вторая, процент резервирования – максимальный, остаток денежных средств на расчетном счете клиента – нулевой.

Необходимо рассчитать номера лицевых счетов, сумму резерва на возможные потери по ссудам, оформить бухгалтерские записи по лицевым счетам в дату окончательного погашения кредита.

МДК.02.03 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

3.1. Примерный комплекс практических ситуаций (кейсов):

Тема 3. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.

Практическая ситуация 1. В таблице представлены основные банковские продукты для различных категорий корпоративных клиентов.

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
Средний бизнес	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
Крупный бизнес (корпорации)	Операции по выплате заработной платы. Консультации по вопросам бизнеса. Услуги по экспорту и импорту. Регистрация ценных бумаг. Долгосрочное кредитование с участием страховых компаний

Задание:

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.

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

Какие формы продажи банковского продукта вы будете использовать в каждом конкретном случае?
Какие дополнительные продукты Вы можете предложить своим клиентам?

Тема 8. Способы выявления потребностей клиентов.

Задание 1. 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. Требуется 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 праве собственности жилья	Подработка в кафе быстрого питания	нет
Цель визита в банк	Открытие вклада с целью накопления и сбережения средств. Сумма вклада 80 тыс. рублей.	Потребительский кредит на покупку компьютерной техники	Ипотека

3.2. Примерный перечень заданий для поиска, анализа и систематизации информации:

Тема 4. Понятие жизненного цикла банковского продукта.

Задание 1. Провести сравнительную характеристику тарифов на открытие и ведение расчетных и текущих счетов в иностранной валюте и в рублях по сегментам клиентов по двум коммерческим банкам. Результаты анализа представить в таблице. По результатам анализа сделать выводы.

Исследуемые банки в таблице. Первый банк – по букве фамилии, второй – следующий по таблице.

ПЕРВАЯ (ВТОРАЯ) БУКВА ФАМИЛИИ СТУДЕНТА	НАИМЕНОВАНИЕ И САЙТ ИССЛЕДУЕМОГО БАНКА
Ж, З	Банк Хоум Кредит www.homecredit.ru
Е, Ё	АО АКБ "НОВИКОМБАНК" https://www.novikom.ru
Ка	ПАО "Банк "Санкт-Петербург" https://www.bspb.ru
Г	"Азиатско-Тихоокеанский Банк" (АО) https://www.atb.su
Д	АО МОСОБЛБАНК https://www.mosoblbank.ru
Л	ОТП Банк www.otpbank.ru
А	АКБ "Ланта-Банк" (АО) https://lanta.ru
И	Ак Барс Банк www.akbars.ru

В	Примсоцбанк pskb.com
Б	Банк Уралсиб www.uralsib.ru
Ма-Ме	Абсолют банк www.absolutbank.ru
Мк-Мя	Почта Банк https://www.pochtabank.ru/
Ке-Ки	Совкомбанк www.sovcombank.ru
Н	ПАО АКБ "АВАНГАРД" https://www.avangard.ru
О	ПАО Банк ЗЕНИТ https://www.zenit.ru
П, Ко	Банк "ВБРР" (АО) http://vbr.ru
Р	МТС-банк www.mtsbank.ru
С	Уральский банк реконструкции и развития https://www.ubrr.ru/
Т	Банк Уралсиб www.uralsib.ru
У, Ф	Синара -Банк https://skbbank.ru/
Х, Ц	АО «Банк Интеза» https://www.bancaintesa.ru
Ч	АО "ИТ Банк" https://itbank.ru
Ш, Щ	АО "Кредит Европа Банк (Россия)" https://crediteurope.ru
Э, Ю, Я	Банк Русский Стандарт rsb.ru

Тарифы для сравнения:

№ п/п	Вид услуги	Пункт Тарифного плана	Стоимость услуги
	Например: Открытие счета юр.лицу – резиденту, индивидуальному предпринимателю	1.1.1.	2800 рублей
1	Открытие счетов юр/лицу, в отношении которого введена любая из процедур, применяемых в деле о банкротстве, или подано заявление в суд о признании юридического лица банкротом, или принято решение о ликвидации юридического лиц		
2	Ведение счета без подключения ДБО (Дистанционное банковское обслуживание)		
3	Выдача справок по счету по закрытым счетам		
4	Перечисление безналичных денежных средств, кроме уплаты налогов, сборов, пеней и штрафов в бюджетную систему РФ, в т.ч., во внебюджетные фонды и таможенные органы: В рублях: сформированные с использованием систем ДБО не срочные		
5	Запрос в связи с неполными / неясными платежными инструкциями, по розыску суммы В иностранной валюте (к стоимости прибавляется комиссия иностранного банка-корреспондента)		
6	Зачисление на счет с пересчетом проинкассированных наличных денежных		

	средств в рублях		
7	Обмен наличных денежных средств на банкноты другого номинала		
8	Ежемесячное обслуживание системы ДБО (Интернет-Банк, Клиент-Банк)		
9	Подготовка ответа на запрос аудиторской компании		
10	Выдача дубликатов/копий платежных документов, выписок по счету сроком давности свыше 3-х месяцев		

Тема 6. Особенности продажи банковских продуктов и услуг.

Задание 1. На основании продуктовой линейки срочных вкладов для физических лиц исследуемого банка оформить таблицу по наиболее подходящим дополнительным услугам.

Обосновать предложенные варианты, указать выгоду клиента от получения дополнительных услуг банка.

3.3. Примерный перечень заданий для подготовки к деловым / сюжетно-ролевым / имитационным играм:

Тема 7. Этапы продажи банковских продуктов и услуг.

Задание 1. Деловая игра «Продажа банковского продукта»

Деловая игра состоит в имитации этапов продажи банковского продукта актеру – клиенту с соблюдением правил делового общения.

На основании подготовленной презентации тема 5 «Продуктовая линейка банка» студент имитирует этапы процесса банковской операции по установленным правилам делового общения в коммерческих банках.

Время продажи – 7-8 минут.

3.4. Примерный перечень заданий для подготовки презентаций / мультимедиа сообщений и т.п.:

Тема 1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь.

Задание 1. Представить в виде презентации банковские продукты исследуемого банка для каждой категории клиентов банка в разрезе: активные, пассивные и посреднические операции банка.

Презентация должна содержать следующую информацию:

1 слайд. Наименование банка, его логотип и слоган

2 слайд. Адрес, контактные телефоны, сайт, электронный адрес

3 слайд. Категории обслуживаемых клиентов: сегментация рынка.

4 слайд. Клиентура банка: частные лица.

5-7 слайд. На отдельных слайдах в табличном формате: активные операции, пассивные операции, посреднические операции.

8 слайд: Клиентура банка: малый бизнес (малый и средний бизнес).

12 слайд: Клиентура банка: крупный бизнес (корпорации) (средний и крупный бизнес).

9-11, 13-15 слайды: аналогичны 5-7 слайдам для каждого сегмента соответственно.

Последний слайд = 1 слайд.

Презентация должна соответствовать следующим техническим требованиям:

Параметры страницы (слайда): экран (16:9), ориентация альбомная.

Размер шрифта: для названия презентации на титульном слайде – 40 пунктов; для подзаголовка на титульном слайде и заголовков слайдов – 24 пункта; для подзаголовков на втором и третьем слайдах и для основного текста – 20 пунктов. Текст не должен перекрывать основные изображения или сливаться с фоном.

Тема 2. Особенности банковских услуг.

Задание 1. Представить в виде презентации особенности конкретной банковской услуги исследуемого банка. Исследуемый банк и банковская услуга определяется путем жеребьевки.

Презентация должна содержать следующую информацию:

- 1 слайд. Наименование банка, его логотип и слоган
- 2 слайд. Адрес, контактные телефоны, сайт, электронный адрес
- 3 слайд. Банковская услуга: кому предоставляется, условия предоставления.
- 4 слайд. Клиентура банка: частные лица.

5-7 слайд. На отдельных слайдах в табличном формате особенности конкретной банковской услуги: Базовые, функциональные, специфические, характерные.

Последний слайд = 1 слайд.

Презентация должна соответствовать следующим техническим требованиям:

Параметры страницы (слайда): экран (16:9), ориентация альбомная.

Размер шрифта: для названия презентации на титульном слайде – 40 пунктов; для подзаголовка на титульном слайде и заголовков слайдов – 24 пункта; для подзаголовков на втором и третьем слайдах и для основного текста – 20 пунктов. Текст не должен перекрывать основные изображения или сливаться с фоном.

Тема 5. Продуктовая линейка банка.

Задание 1. «Консультирование по выбору банковских продуктов для определенной категории клиентов» в виде презентации. Исследуемый банк и банковская услуга определяется путем жеребьевки.

Презентация должна содержать следующую информацию:

Количество слайдов – не более 20. В презентации должно быть дано общее представление о кредитной организации, ее финансовых показателях, рейтингах, а также подробная карта банковских продуктов, а именно:

- 1.1 Краткая информация о кредитной организации;
- 1.2 Место кредитной организации на российском банковском рынке;
- 1.3 Принадлежность кредитной организации (структура собственников);
- 1.4 Краткая характеристика финансового отчета кредитной организации (финансового состояния банка);
- 1.5. Перечень всех видов аналогичной банковской операции;
- 1.6. Подробное описание исследуемой банковской операции: условия предоставления, порядок оформления, документы клиента, необходимые для оформления операции, ее стоимость.
- 1.7. Преимущества банковской операции исследуемого банка; выгода клиента от операции.

4. Задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

4.1. Примерные вопросы к экзамену

МДК.02.01 Организация кредитной работы

1. Основные этапы процесса кредитования в коммерческом банке.
2. Формирование резерва на возможные потери по ссудам.
3. Правовой и экономический аспекты кредитного договора банка с клиентом.
4. Организация кредитного мониторинга.
5. Процедура выдачи ипотечного кредита в коммерческом банке.
6. Кредитная документация коммерческого банка.
7. Особенности долгосрочного кредитования.
8. Условия предоставления, обслуживания и погашения автокредита.
9. Особенности целевого кредитования.
10. Условия предоставления, обслуживания и погашения потребительского кредита.
11. Кредитование Банком России коммерческих банков.
12. Аннуитетная и дифференцированная схемы погашения кредитов.
13. Риски в ипотечном кредитовании и способы их минимизации.
14. Основные характеристики залога.
15. Кредитование малого и среднего предпринимательства.

16. Сущность, назначение и классификация целевых кредитов.
17. Оценка кредитоспособности заемщика на основе анализа денежных потоков.
18. Кредитный мониторинг как система управления кредитным риском.
19. Порядок формирования, ведения и хранения Кредитного досье.
20. Порядок формирования резервов на возможные потери по ссудам.
21. Сущность и классификация кредитов, предоставляемых физическим лицам.
22. Основные функции и принципы кредитования.
23. Законодательные основы системы кредитования.
24. Классификация кредитов, предоставляемых коммерческими банками.
25. Процедура выдачи и погашения кредита юридическому лицу.
26. Понятие кредитного рынка его структура и функции.
27. Процедура выдачи и погашения кредита физическому лицу.
28. Особенности кредитования в форме овердрафт, кредитной линии.
29. Кредитный риск, его структура и процесс управления.
30. Субъекты и объекты ипотечного кредитования.
31. Методы оценки кредитоспособности заемщика физического лица.
32. Методы управления кредитным риском.
33. Оценка кредитоспособности заемщика юридического лица.
34. Факторы, определяющие уровень кредитоспособности заемщика.
35. Особенности предоставления и погашения кредитов, обеспеченных залогом
36. Элементы системы кредитования.
37. Кредитная документация, предоставляемая банку.
38. Порядок определения кредитоспособности заемщика.
39. Порядок предоставления автокредита.
40. Порядок рассмотрения информации о клиенте, его кредитной истории.
41. Управление проблемными кредитами.
42. Способы снижения кредитного риска.

МДК.02.02 Учет кредитных операций банка

1. Бухгалтерский учёт выдачи и погашения кредитов юридическим лицом, формирования и регулирования резервов на возможные потери.
2. Бухгалтерский учёт начисления и взыскания процентов по кредитам.
3. Бухгалтерский учёт просроченной задолженности по основному долгу и процентам.
4. Оформление и бухгалтерский учёт операций по выдачи и погашения кредитов физическим лицом.
5. Бухгалтерский учёт выдачи и погашения потребительских кредитов, предоставленного обеспечения по ним. Бухгалтерский учёт начисления и взыскания процентов. Бухгалтерский учёт резервов на возможные потери по ссудам.
6. Расчёт и бухгалтерский учёт резервов по портфелям однородных кредитов.
7. Бухгалтерский учёт просроченной задолженности по кредитам юридических и физических лиц.
8. Документальное оформление кредитных операций банка юридическим и физическим лицам.
9. Бухгалтерские счета второго порядка по учету предоставленных кредитов, лимитов открытых кредитных линий, просроченной задолженности по кредиту, процентов по кредиту, просроченных процентов по кредиту, резерва на возможные потери, обеспечения по кредиту.
10. Бухгалтерский учёт открытых кредитных линий, обеспечения по кредиту.
11. Бухгалтерский учёт межбанковских кредитов.

4.2. Примерные вопросы тестовых заданий

Вариант 1.

1. Банковский кредит – это:
 - а) Размещение привлеченных денежных средств юридических и физических лиц от своего имени и на определенный срок;
 - б) Договор, по которому обязанность одной стороны предоставить другой стороне вещи

- c) Определенная технология удовлетворения заявленной заемщиком финансовой потребности
 - d) Передача одной стороне другой стороне денежных средств или вещей
2. К принципам банковского кредитования НЕ относятся:
- a) Дифференцированный подход при кредитовании
 - b) Гарантированность
 - c) Возвратность
 - d) Целевой характер использования
3. Принцип «СРОЧНОСТИ» ...
- a) проявляется в определении конкретного источника погашения кредита
 - b) означает необходимость обеспечения защиты имущественных интересов кредитора при нарушении заемщиком принятых на себя обязательств
 - c) означает использование кредита только на те цели, на которые испрашивается кредит
 - d) означает необходимость его возврата в строго определенный срок, зафиксированный в кредитном договоре
4. Кредиты классифицируются на краткосрочные, среднесрочные, долгосрочные по принципу:
- a) Технике перечисления
 - b) Срокам использования
 - c) Форме предоставления
 - d) По целевому использованию
5. Объектами кредитования юридических лиц выступает:
- a) Кредит на неотложные нужды
 - b) Кредит на пополнение оборотных средств
 - c) Кредит на приобретение товаров длительного пользования
 - d) Образовательный кредит
6. К макроэкономическим факторам, определяющим кредитную политику банка, относится:
- a) Состав клиентов, их потребность в кредитах
 - b) Денежно-кредитная политика Банка России
 - c) Наличие банков-конкурентов
 - d) Структура привлеченных средств банка
7. К функциональным обязанностям сотрудников отдела сопровождения кредитных операций относится:
- a) Подготовка кредитного заключения (профессионального суждения) для принятия решения о предоставлении кредита
 - b) Определение группы риска заемщика, категории качества кредита и обеспечения по кредиту
 - c) Контроль за соблюдением клиентом графика платежей по кредиту
 - d) Оценка имущества, предоставляемого клиентами в качестве обеспечения по кредиту
8. Общие условия кредитования устанавливаются:
- a) Кредитором в одностороннем порядке в любое удобное для него время
 - b) Условиями кредитного договора между заемщиком и кредитором
 - c) Кредитором в одностороннем порядке и доводятся до сведения заемщиков
 - d) Условиями банка кредитора в каждом конкретном случае
9. В зависимости от целевых потребностей заемщика выделяют следующие формы кредита:
- a) Обеспеченная или необеспеченная
 - b) Срочная или бессрочная
 - c) Производственная или потребительская
 - d) Возвратная или невозвратная
10. Для получения дополнительной информации о клиенте сотрудник банка НЕ использует следующие интернет - источники:
- a) Банк данных исполнительных производств
 - b) Сайт Федеральной налоговой службы «Знай свой ИНН»
 - c) Бюро кредитных историй
 - d) Единый федеральный реестр сведений о банкротстве
11. Этапом предоставления кредита, элементом которого является анализ платежеспособности физического лица, является:

- a) Консультирование клиента
- b) Предоставление банковского кредита
- c) Текущий мониторинг кредита
- d) Погашение кредита

12. К факторам, не влияющим на одобрение заявки по кредиту, относится:

- a) Достоверность сведений, предоставленных клиентом
- b) Кредитный рейтинг
- c) Платежеспособность потенциального заемщика
- d) Отсутствие кредитной истории

13. При погашении ссудной задолженности начисление процентов по кредиту производится на сумму ...

- a) Первоначального размера кредита
- b) Остатка ссудной задолженности после погашения очередного платежа по кредиту
- c) Остатка ссудной задолженности на первое число месяца уплаты процентов по кредиту
- d) Среднеарифметического значения между остатком ссудной задолженности на начало и конец

месяца

14. Кредитный договор считается заключенным с момента...

- a) положительного решения банка о предоставлении кредита
- b) достижения согласия между кредитором и заемщиком
- c) фактического предоставления денежных средств заемщику
- d) подписания договора заемщиком и кредитором

15. Перечень индивидуальных условий кредитования устанавливается:

- a) Банком – кредитором самостоятельно
- b) Путем согласования банка – кредитора и заемщика
- c) Банком России
- d) Федеральным Законом № 353-ФЗ

16. Какой классификации по срокам проведения операций НЕТ в кредитной организации:

- a) От 31 до 90 дней
- b) От 181 до 270 дней
- c) До востребования
- d) Свыше 3 лет

17. Учет просроченных кредитов осуществляется на счетах второго порядка в зависимости от

- a) Сроков просроченной задолженности
- b) Типа организации
- c) Формы собственности
- d) Типа организации и формы собственности

18. Выдача кредита страховой компании (частная форма собственности) на срок 150 дней отражается в учете бухгалтерской проводкой:

- a) Дт 45105 Кт 40702
- b) Дт 45106 Кт 40701
- c) Дт 45105 Кт 40701
- d) Дт 45106 Кт 40702

19. Погашение заемщиком юридическим лицом – страховой компанией (частная форма собственности) кредита сроком на 150 дней отражается в учете на основании расчетного документа ...

- a) Платежное требование
- b) Инкассовое поручение
- c) Банковский ордер
- d) Платежное поручение

20. Учет видов имущества, принятого в обеспечение, предоставленных кредитов учитывается на счетах

- a) Второго порядка балансовых счетов
- b) Первого порядка балансовых счетов
- c) Второго порядка внебалансовых счетов
- d) Первого порядка внебалансовых счетов

Вариант 2.

1. Сторонами банковского кредита являются:
 - a) Заемщик, банк, центральный банк
 - b) Заемщик, банк - кредитор
 - c) Заемщик, организация -кредитор, созаёмщик
 - d) Заемщик, банк-кредитор, банк- получателя денежных средств
2. К источникам погашения кредита у физических лиц НЕ относится:
 - a) Заработная плата и пенсии
 - b) Доходы от приобретения ценных бумаг
 - c) Процентные доходы по вкладам, размещенных в банках
 - d) Выручка от реализации имущества, принадлежащего организации – работодателю
3. К положительным особенностям банковского кредитования относятся:
 - a) Высокая стоимость кредита
 - b) Необходимость залога
 - c) Стандартные процедуры кредитования
 - d) Высокие требования к кредитоспособности
4. Операции, при осуществлении которых банк выступает в качестве кредитора – это ____ операции:
 - a) Пассивные
 - b) Простые
 - c) Активные
 - d) Расчётные
5. К способам погашения банковского кредита НЕ относится:
 - a) Единовременное погашение кредита
 - b) Погашение кредита за счет реализации заложенного имущества
 - c) Погашение кредита частями по срокам, согласованными с банком
 - d) Погашение дифференцированными платежами
6. Кредитный портфель банка формируется за счет ...
 - a) Совокупности первоначальных сумм кредитов, предоставленных за определенный промежуток времени
 - b) Остатков средств на балансовых и внебалансовых счетах по учету предоставленных кредитов и открытых кредитных линий
 - c) Остатков средств на балансовых счетах по краткосрочным, долгосрочным и просроченным кредитам
 - d) Остатков средств на балансовых счетах по учету предоставленных кредитов и процентов по кредитам, подлежащим к уплате или просроченных
7. Подтверждение реальности бизнеса потенциального заемщика, проведение проверки на наличие негативной информации, подготовка заключения о деловой репутации потенциального заемщика – это функциональные обязанности ____ банка
 - a) Юридического отдела
 - b) Отдела оценки риска
 - c) Службы безопасности
 - d) Кредитного подразделения
8. ЗК общим требованиям, предъявляемых к потенциальным заемщикам НЕ относится:
 - a) Наличие постоянной регистрации по месту нахождения банка
 - b) Наличие общего и непрерывного трудового стажа
 - c) Установление минимального возраста для получения кредита
 - d) Наличие определенного размера банковского вклада
9. Кредит на приобретение автомобиля физическим лицом относится к ...
 - a) Обеспеченному потребительскому кредиту
 - b) Беззалоговому целевому кредиту
 - c) Нецелевому залоговому кредиту
 - d) Обеспеченному инвестиционному кредиту
10. К документам, подтверждающим трудовую деятельность заемщика, НЕ относится:
 - a) Электронная трудовая книжка

- b) Ксерокопия трудовой книжки на бумажном носителе
 - c) Выписка из личного дела военнослужащего о прохождении военной службы
 - d) Копия трудовой книжки на бумажном носителе, заверенная работодателем
11. Элементом системы кредитного скоринга НЕ является:
- a) Возраст заемщика
 - b) Наличие созаемщика
 - c) Наличие кредита в прошлом
 - d) Наличие автомобиля
12. К этапам проверки данных о доходах клиента НЕ относится:
- a) Проверка на отсутствие исправлений, подчисток
 - b) Установление соответствия данных документов, удостоверяющим личность заемщика, трудовой книжки и анкетой заемщика
 - c) Установление общего и непрерывного стажа трудовой деятельности
 - d) Сравнение средней заработной платы в регионе по аналогичным должностям в такой же сфере деятельности
13. К правилам погашения кредита заемщиками НЕ относится:
- a) Контроль состояния кредита
 - b) Недопущение несвоевременной уплаты платежей по кредиту
 - c) Прекращение выплат по кредиту при отзыве лицензии у банка – кредитора
 - d) В чрезвычайных или проблемных ситуациях не откладывая обращаться в банк
14. Индивидуальные условия кредитования представлены в виде таблицы...
- a) утвержденной банком – кредитором самостоятельно
 - b) согласованной банком – кредитором и заемщиков
 - c) установленной Банком России
 - d) установленной Федеральным Законом 353-ФЗ
15. К индивидуальным условиям кредитования прилагается (-ются):
- a) Общие условия кредитования банка - кредитора
 - b) График платежей по кредиту
 - c) Памятка заемщику при получении потребительского кредита
 - d) Федеральный закон № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)
16. Учет предоставленных кредитов физическим лицам осуществляется на счетах второго порядка в зависимости от
- a) Места жительства заемщика
 - b) Сроков в месяцах, на которые предоставлен кредит
 - c) Цели, на которые предоставлен кредит
 - d) Вида ежемесячного платежа по кредиту
17. При отсутствии в первичных документах корреспонденции счетов использует банковский документ -
- ...
- a) Платежный ордер
 - b) Банковский ордер
 - c) Мемориальный ордер
 - d) Внебалансовый ордер
18. Сумма рассчитанного резерва на возможные потери по кредиту, предоставленному страховой компании (частная форма собственности), отражается в учете бухгалтерской проводкой:
- a) Дт 45115 Кт 70601
 - b) Дт 70601 Кт 45515
 - c) Дт 70606 Кт 45115
 - d) Дт 70606 Кт 45515
19. Списание банком со счета заемщика - физического лица пени за несвоевременную уплату процентов по кредиту отражается в учете на основании расчетного документа:
- a) Платежное поручение
 - b) Инкассовое поручение
 - c) Мемориальный ордер

d) Банковский ордер

20. Корректировка суммы полученного поручительства по кредиту – юридического лица на сумму уплаченных процентов за отчетный период отражается в бухгалтерском учете:

- a) Не позднее последнего рабочего дня отчетного месяца
- b) Не позднее последнего календарного дня отчетного месяца
- c) Не позднее последнего рабочего дня прошедшего отчетного месяца
- d) Не позднее последнего календарного дня прошедшего отчетного месяца

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	c	b	d	b	b	b	c	c	c	b

№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	b	d	b	c	d	b	d	c	d	c

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №2

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	b	d	c	c	b	c	c	d	a	b

№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	b	c	c	c	b	b	c	c	d	a

МДК.02.03 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

4.1. Примерные вопросы к экзамену

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

2. Раскройте понятие «банковская операция» и опишите принципы классификаций банковских операций. Приведите примеры.

3. Раскройте понятие «банковская услуга». Охарактеризуйте особенности банковских услуг.

4. Раскройте понятие «банковского сервиса». Охарактеризуйте критерии качества банковской услуги.

5. Охарактеризуйте основные этапы жизненного цикла банковского продукта.

6. Раскройте понятие «цена». Охарактеризуйте особенности ценообразования в банке.

7. Охарактеризуйте понятие «продуктовая линейка банка». Дайте описание особенностям набора банковских продуктов для частных лиц, для малого бизнеса, для крупного бизнеса.

8. Дайте понятие «бренд», «миссия», «ценности» банка. Приведите примеры.

9. Дайте понятие конкурентного преимущества. Охарактеризуйте факторы, определяющие банковскую конкуренцию.

10. Дайте понятия «деловая репутация», «корпоративная этика». Объяснить Важность для банка соблюдения корпоративной этики и поддержания деловой репутации.

11. Охарактеризуйте понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг.

12. Охарактеризовать формы продаж (массовые, индивидуальные и т.д.).

13. Охарактеризовать понятие клиентоориентированного подхода в продажах. Опишите условия успешной продажи банковского продукта.

14. Опишите этапы продажи банковских продуктов и услуг.

15. Охарактеризовать способы продвижения банковских продуктов.

16. Дайте понятие «клиент банка». Опишите что означает клиентоориентированный подход в работе банков.

17. Охарактеризуйте принципы взаимоотношений банка с клиентами.

18. Охарактеризуйте основные приемы коммуникации банка с клиентами.

19. Охарактеризуйте основные способы выявления потребностей клиентов.

20. Опишите основные требования к публичным выступлениям и основные этапы презентации продукта для клиентов.
21. Дайте определение банковской услуги. Охарактеризуйте классификацию банковских услуг по категориям клиентов.
22. Охарактеризуйте понятие кросс-продажа. Приведите примеры перекрестных продаж.
23. Дайте понятие «пакета услуг». Опишите преимущества пакетирования услуг для банка и для клиента.
24. Дайте понятие Интернет – банкинг. Охарактеризуйте преимущества системы Интернет-банкинга для клиента и для банка.
25. Охарактеризуйте понятие электронных каналов продаж банковских продуктов. Опишите их преимущества и недостатки.

4.2. Примерные вопросы тестовых заданий

Вариант 1.

1. Клиент – пенсионер 65 лет обратился в банк с целью размещения денежных средств на вклад. Выберите вид вклада, который в наибольшей степени удовлетворит его потребность:
 - a) вклад с фиксированным сроком без возможности пополнения и частичного изъятия
 - b) вклад с фиксированным сроком по максимальной процентной ставке
 - c) вклад с изменяющимися процентами в период срока действия вклада с возможностью пополнения в первые 90 дней
 - d) вклад с фиксированным сроком с возможностью пополнения и частичного изъятия

2. Деловой стиль банковского сотрудника НЕ допускает...
 - a) туфли с открытыми носами
 - b) закрытую белую блузку (рубашку)
 - c) наручные часы
 - d) белую блузку с открытыми плечами

3. При общении с клиентом соотношение «говорит клиент / говорит банковский сотрудник» составляет:
 - a) 20 / 80
 - b) 30 / 70
 - c) 70 / 30
 - d) 80 / 20

4. Элемент, НЕ относящийся к деловому общению – это ...
 - a) деловая переписка
 - b) деловая встреча
 - c) деловой обед
 - d) деловые переговоры

5. При открытии текущего счета у физического лица сотрудники банка выясняют у клиента информацию о...
 - a) наличии собственности
 - b) месте работы
 - c) занимаемой должности
 - d) принадлежности к публичным должностным лицам

6. НЕ существует следующей стадии жизненного цикла банковского продукта...
 - a) разработка
 - b) рост
 - c) зрелость
 - d) старость

7. При определении цены банковского продукта учитываются...
- стоимость проведения операции
 - затраты на оказание бесплатных услуг
 - доходы банка по активным операциям
 - расходы банка по пассивным операциям
8. Имидж банка – это...
- торговая марка банка
 - бренд (нейм, логотип) банка
 - устойчивый образ банка среди клиентов
 - название и вывеска банка
9. Устойчивое партнерство банка с клиентом предполагает...
- взаимное участие в уставном капитале друг друга
 - сотрудничество на постоянной, регулярной основе
 - одностороннее участие банка в уставном капитале клиента
 - значимость сотрудничества и единство интересов партнеров
10. Микросреда банка формируется из ...
- событий и явлений культурного характера
 - взаимоотношений с конкурентами
 - природных факторов
 - экономических условий
11. Рациональные мотивы, побуждающие клиента к приобретению банковских услуг, включают...
- желание быть принятым в обществе
 - снижение личного риска
 - личная выгода или прибыль
 - качество услуг
12. Группы потребителей, формирующиеся в процессе сегментирования, НЕ включают ...
- корпоративный рынок
 - розничный рынок
 - оптовый рынок
 - правительственный рынок
13. Абстрактность банковских услуг выражается в их:
- Неотделимости от источника
 - Протяженности во времени
 - Неосвязаемости и сложности для восприятия
 - Несохраняемости
14. Отличительной особенностью модели потребительского поведения на банковском рынке является то, что он начинается с ...:
- составления списка требований к банку и его продуктам
 - осознания потребности в банковских продуктах
 - анализа рынка
 - сбора информации об имеющихся банках
15. Вторичность удовлетворяемых банковскими услугами потребностей выражается в том, что они:
- Удовлетворяют не первичные, а производные от них финансовые потребности
 - Не связаны с первичными потребностями

- c) Удовлетворяют потребности, следующие за физиологическими потребностями
 - d) Не удовлетворяют потребности человека напрямую, а выступают посредниками
16. Дифференцированные услуги преобладают в банковской сфере благодаря:
- a) Абстрактности банковского продукта
 - b) Договорному характеру взаимоотношений банков с клиентами
 - c) Универсализации банковской деятельности
 - d) Требованиям риск-менеджмента
17. Понятие банковского продукта отличается от понятия банковской услуги тем, что оно:
- a) Более узкое
 - b) Более современное
 - c) Отражает специфику банковской деятельности
 - d) Более конкретное и отражает наличие конкретных качественных и количественных характеристик
18. Одним из входных барьеров на рынок банковских продуктов является:
- a) Наличие множества конкурентов
 - b) Необходимость открытия на определённой территории представительства или филиала банка
 - c) Наличие высоких требований к качеству банковских продуктов
 - d) Лицензирование банковской деятельности
19. Продукты, связанные с приемом средств населения во вклады, могут быть реализованы:
- a) Только банками, вошедшими в систему страхования вкладов
 - b) Любыми банками и небанковскими финансово-кредитными институтами
 - c) Только специальными финансовыми компаниями
 - d) Финансовыми посредниками всех категорий
20. Границы рынка банковских продуктов определяются исходя из:
- a) Категории клиентов и их территориальной принадлежности
 - b) Территориальной принадлежности банка и места реализации продуктов
 - c) Требований Банка России, отраженных в Правилах бухгалтерского учёта в банках
 - d) Однотипности реализуемых продуктов и территориальной принадлежности их реализации

Вариант 2.

1. Клиент – представитель торговой организации обратился за потребительским кредитом. Какой кросс - продукт наиболее подойдет клиенту...
- a) банковская карта
 - b) страховка от COVID – 19
 - c) программа накопительного страхования жизни
 - d) страховка от потери трудоспособности
2. При деловой беседе НЕ допускаются следующие манеры поведения банковского сотрудника...
- a) держать руки под столом
 - b) приветствовать клиента при встрече не вставая
 - c) обратиться к клиенту с просьбой «Представьтесь, пожалуйста»
 - d) обратиться к клиенту с предложением «Будем рады видеть Вас снова»
3. Определите правильную последовательность процесса общения банковского сотрудника с клиентом ...
- a) выявление потребностей
 - b) установление контакта
 - c) заключение сделки

- d) презентация продукта
4. К организационно-распорядительным документам банка НЕ относится...
- a) Приказ об открытии дополнительного офиса
 - b) служебная записка
 - c) распоряжение по основной деятельности
 - d) справка о уплаченных процентах по кредиту
5. Украшения, которые допускаются в деловом облике банковского сотрудника...
- a) браслеты
 - b) брошь
 - c) обручальное кольцо
 - d) кольцо (перстень) с драгоценным камнем
6. К свойствам банковского продукта НЕ относится...
- a) договорной характер обслуживания
 - b) сохраняемость банковского продукта
 - c) ориентация на определенных клиентов
 - d) понятность, доступность, востребованность
7. К активным каналам продаж банковского продукта НЕ относится...
- a) прямые продажи корпоративным клиентам
 - b) продажи при использовании интернет – систем дистанционного банковского обслуживания
 - c) кросс – продажи
 - d) личные продажи физическим лицам
8. Главным мотивом устойчивого партнерства банка с клиентом является...
- a) снижение транзакционных издержек
 - b) получение инсайдерской информации
 - c) получение контроля над клиентом
 - d) оказание влияния на хозяйственную деятельность клиента
9. Инструменты стимулирования сбыта банковских продуктов НЕ адресуются...
- a) потребителям
 - b) сфера торговли
 - c) персоналу банка
 - d) информационным агентствам
10. Личностные факторы, оказывающие влияние на потребительское поведение человека - это...
- a) качество услуг
 - b) образ жизни
 - c) удобство системы распространения банковского продукта
 - d) результативность системы распределения банковского продукта
11. Эмоциональные мотивы, побуждающие клиента к приобретению банковских услуг, включают...
- a) личная власть и влияние
 - b) эластичность услуг
 - c) качество услуг
 - d) гарантированное обслуживание

12. Наименьшей привлекательностью отличаются те сегменты рынка, где...

- a) оптимальная норма прибыли
- b) незначительная конкуренция
- c) высокая чувствительность к ценам
- d) невысокие требования к системе доставки

13. Основной отличительной чертой банковского продукта является то, что он:

- a) Не удовлетворяет потребности непосредственно
- b) Неотделим от источника
- c) Несохраняем
- d) Абстрактен

14. В отличие от потребителей иных продуктов и услуг, потребители банковских продуктов при формировании собственных предпочтений преимущественно опираются на:

- a) Заявления политиков
- b) Собственный финансовый опыт
- c) Рекламные объявления и аналитические материалы
- d) Общественный финансовый опыт

15. Выпуск банками пластиковых VIP-карт ориентирован не только на удовлетворение потребности клиентов в финансовых услугах, но и их потребности в:

- a) Сопричастности
- b) Духовной близости
- c) Самореализации
- d) Безопасности

16. Если банковская услуга может быть заменена другой услугой или продуктом, то это означает, что на рынке имеются:

- a) Продукты - аналоги
- b) Потенциальные клиенты
- c) Конкуренты
- d) Незанятые рыночные ниши

17. Понятие банковской операции отражает совокупность:

- a) Регламентированной последовательности действий при создании и реализации банковского продукта
- b) Норм банковской деятельности в отношении реализации конкретных услуг.
- c) Действий банка при создании и реализации банковской услуги
- d) Технических и технологических процедур, сопровождающих создание и реализацию банковского

продукта

18. Оценка емкости рынка банковских продуктов осуществляется на основании:

- a) Данных об обороте банковских продуктов, отражаемых в отчетности каждого банка
- b) Данных статистического наблюдения о состоянии спроса на банковские продукты
- c) Экспертных данных о возможном уровне потребления банковских продуктов
- d) Данных ежеквартальной консолидированной отчетности банков

19. Рынок банковских продуктов практически не имеет конкурентов — небанковских организаций по группе:

- a) Трастовых услуг
- b) Пластиковых продуктов

- c) Кредитных продуктов
- d) Расчетно-кассового обслуживания

20. Высокая дифференциация предлагаемых на рынке услуг приводит к:

- a) Снижению конкуренции между производителями
- b) Повышению конкуренции между клиентами
- c) Снижению лояльности банковских клиентов
- d) Появлению монополизма

4.3. Примерный комплекс практических ситуаций (кейсов):

Практическая ситуация 1. Клиент обратился в банк с целью получения банковской услуги.

Для выполнения задания необходимо составить презентацию по банковскому продукту. Количество слайдов – не более 20. В презентации должно быть дано общее представление о кредитной организации, ее финансовых показателях, рейтингах, а также подробная карта банковских продуктов, а именно:

- 1.1 Краткая информация о кредитной организации;
- 1.2 Место кредитной организации на российском банковском рынке;
- 1.3 Принадлежность кредитной организации (структура собственников);
- 1.4 Краткая характеристика финансового отчета кредитной организации (финансового состояния банка);
- 1.5 Виды основного банковского продукта и условия его предоставления. Краткая характеристика каждого вида.

1.7. Подробное описание исследуемой банковской операции, удовлетворяющей потребности клиента: условия предоставления, порядок оформления, документы клиента, необходимые для оформления операции, ее стоимость. Указать его преимущество по сравнению с аналогичными продуктами других банков, выгоду клиента от получения данного банковского продукта.

1.6. Дополнительный банковский продукт и условия его предоставления. Акцентировать внимание на выгоде дополнительного банковского продукта для клиента. (подобрать наиболее подходящий для основного банковского продукта).

На отдельном слайде перечислите документы, которые необходимо предоставить клиенту для получения основного и дополнительного банковского продукта.

С помощью презентации участник должен грамотно, учитывая правила общения с клиентом, провести консультацию. Ответить на вопросы клиента.

Время подготовки презентации – 1 час 15 минут.

Время консультации – 5-7 минут.

Основной банковский продукт и исследуемый банк определяются путем жеребьевки в день экзамена.

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	b	a, d	d	c	d	d	a	c	b	b

№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	d	c	c	c	c	b	a	d	b	b

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №2

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	a	a, c	b, a, d, c	d	c	b	b	a	d	b

№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	a	c	d	b	c	a, c	d	a	d	a

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств могут быть представлены в двух взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «уметь» и «владеть практическим опытом» (если предусмотрено ФГОС, учебным планом и РПД). Данный блок может быть представлен типовыми заданиями, в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов или практическими заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин (выполнение задания требует решения поставленной проблемы в целом и проявления умения анализировать информацию, проследить причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы, формировать методы их решения).

Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных (типовых) и нестандартных задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом полностью или частично правильно выполненных заданий. Решение студентами нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о формировании у студентов определенных общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования общих и профессиональных компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблицы 3.1 – 3.3.).

Таблица 3.1. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на проведение устных и письменных опросов (зачет / дифференцированный зачет / экзамен, контрольные и самостоятельные работы, задания для терминологического диктанта и т.п.), на оценивание работы обучающихся на семинарских / практических занятиях, на оценивание заданий по поиску, анализу и систематизации информации, на подготовку и публичные выступления с докладами на коллоквиуме, подготовку и участие в дискуссиях вовремя проведения конференций / круглых столов, на работу обучающихся в малых (микро-) группах и т.д.:

Оценка	Критерии выставления оценки
--------	-----------------------------

Отлично (зачтено)	студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного курса, так и при изучении других смежных дисциплин, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные;
Хорошо (зачтено)	в своих ответах на вопросы студент четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного учебного курса материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на полученные в рамках данного курса знания, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	студент обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках учебного курса, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных и практических занятий, не может вывести закономерности и связать воедино разные части курса; допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	знания студента обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках курса, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Таблица 3.2. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на выполнение расчетно-графических заданий, заданий, выполненных по образцу (в том числе, в контрольных работах) и т.п.

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	Самостоятельное, правильное, полное (исчерпывающее) решение задания: составлен правильный алгоритм решения задачи, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, сделаны необходимые математические преобразования и расчеты, приводящие к правильному числовому ответу, задача решена рациональным способом. Наличие полного, грамотного пояснения к расчетным показателям, их адекватная трактовка и логичные выводы, языковая грамотность, точное использование специальной терминологии. Корректное оформление работы (см. требования к оформлению расчетно-

	<p>графических заданий).</p> <p>В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует правильное понимание процессов или явлений, описанных в условии задачи или связанных с ними.</p>
Хорошо (зачтено)	<p>Самостоятельное, правильное, полное решение задания: составлен правильный алгоритм решения задачи, в логических рассуждениях и решении нет существенных ошибок, правильно выбраны формулы для решения, получен верный ответ, но задача решена нерациональным способом или допущена 1 несущественная ошибка в расчетах.</p> <p>Наличие грамотного, но неполного пояснения к расчетным показателям, их адекватная трактовка и логичные выводы, языковая грамотность, точное использование специальной терминологии.</p> <p>Корректное оформление работы (см. требования к оформлению расчетно-графических заданий). Допускается наличие 1-2 недочетов в оформлении или пояснении к решению.</p> <p>В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует правильное понимание процессов или явлений, описанных в условии задачи.</p>
Удовлетворительно (зачтено)	<p>Представленное решение соответствует одному из следующих случаев:</p> <ul style="list-style-type: none"> - задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах, которые привели к неправильному числовому ответу; - задача решена не полностью (отсутствует правильный конечный ответ, но есть верно рассчитанные промежуточные показатели) или в общем виде (в решении приведены только необходимые формулы, без замены букв цифрами или без необходимых математических преобразований и вычислений); - отсутствует одна из исходных формул, необходимая для решения задачи (или утверждение, лежащее в основе решения) / в одной из исходных формул допущена ошибка, но присутствуют логически верные преобразования с имеющимися формулами, направленные на решение задачи. <p>Неполное пояснение к расчетным показателям, языковая безграмотность, недостаточное владение специальной терминологией или ее некорректное использование.</p> <p>Существенные ошибки в оформлении работы, например, отсутствует последовательное изложение решения задачи при наличии правильного конечного ответа (см. требования к оформлению расчетно-графических заданий).</p> <p>В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует наличие пробелов в теоретических знаниях, умении анализировать информацию, сопоставлять, делать обобщения и выводы.</p>
Неудовлетворительно (не зачтено)	<p>Отсутствие решения либо неправильное решение задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - задание понято неправильно, в логических рассуждениях допущены существенные ошибки, которые привели к неправильному числовому ответу; - допущены ошибки в выборе исходных формулы, применение которых необходимо для решения представленной задачи;

	<p>- не проведены необходимые математические преобразования и расчеты, приводящие к правильному числовому ответу, не представлен правильный конечный ответ.</p> <p>Отсутствие пояснения / ошибочные пояснения к расчетным показателям, их неадекватная трактовка, отсутствие необходимых выводов, языковая безграмотность, отсутствие в пояснении специальной терминологии.</p> <p>Существенные ошибки в оформлении работы, создающие препятствия для понимания логики и последовательности решения задачи.</p> <p>В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует отсутствие каких –либо знаний для ведения диалога о процессах и явлениях, описанных в условии задачи.</p>
<p><i>Требования к оформлению расчетно-графических заданий, выполнения заданий по образцу (в том числе, в контрольных работах) и т.п.</i></p>	<p><i>Выполненное задание должно включать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование задания (например, задача 1); - формула (-ы), которые использованы для решения задачи (подпункта задачи); - последовательное изложение решения задачи; - конечный результат, с указанием единиц измерения, например, «Ответ: А) $P = 120$ руб.; Б) $Q = 250$ шт.». Если условие задачи представлено в виде таблицы, имеющей пустые столбцы и / или строки, то ответом является заполненная таблица.

Таблица 3.3. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на выполнение творческих заданий различного уровня сложности, целевого названия, продуктивности, эвристичности, в том числе, разноуровневые задания (на основе практической ситуации), анализ и решения практических ситуационных заданий (кейсов), задания для разработки творческих проектов, задания для подготовки презентаций / мультимедиа сообщений, задания для подготовки и участия в деловых / сюжетно-ролевых / имитационных играх и т.п.:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	<p>Активное участие в анализе и обсуждении проблемной ситуации. Обучающийся демонстрирует навыки поиска релевантной, полной, достоверной информации для анализа, использует нормативные, информационно-аналитические, статистические источники. Умеет определить свою роль и в полной мере выполнить свои функции в рамках командной работы.</p> <p>Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися, сформированные навыки презентации результатов собственной работы и работы команды.</p> <p>Демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного курса, так и при изучении других смежных дисциплин, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные ответы.</p>
Хорошо (зачтено)	<p>Активное участие в анализе и обсуждении проблемной ситуации. Обучающийся демонстрирует навыки поиска релевантной, полной, достоверной информации для анализа, использует нормативные,</p>

	<p>информационно-аналитические, статистические источники. Умеет определить свои роль и в полной мере выполнить свои функции в рамках командной работы.</p> <p>Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися, сформированные навыки презентации результатов собственной работы.</p> <p>В своих ответах на вопросы четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного учебного курса материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на полученные в рамках данного курса знания, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности</p>
Удовлетворительно (зачтено)	<p>Обучающийся участвует в анализе и обсуждении проблемной ситуации, демонстрирует навыки поиска информации для анализа. Умеет выполнить свои основные функции в рамках командной работы. Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися.</p> <p>Обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках учебного курса, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных и практических занятий, не может вывести закономерности и связать воедино разные части курса; допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя</p>
Неудовлетворительно (не зачтено)	<p>Обучающийся принимает пассивное участие (или не участвует) в анализе проблемной ситуации и командной работе. Знания обучающегося обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках курса, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>

Данные модели, являясь студентоцентрированными, позволяют сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в освоении навыков и умений, необходимых в профессиональной деятельности.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов по соответствующей специальности.

