

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2019
----------------------------	---------------------------------	------------------------------

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж»
(ГАПОУ ЧАО «ЧМК»)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ГАПОУ ЧАО
«ЧМК»:

Л.В. Махаева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩЕГО 20002 АГЕНТ БАНКА

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
44.02.06 Профессиональное обучение (по отраслям)

Анадырь
2019

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2019
--------------------	--------------------------	-----------------------

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж» (далее ГАПОУ ЧАО «ЧМК»)

Разработчик:

Ильина Ю.В., преподаватель ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Рекомендован Методическим советом ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Протокол № 07 от «16» апреля 2019 г.

Утвержден Приказом № 01-10/401 от 30.08.2019 г. «Об утверждении документов по организации учебного процесса»

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

1. Вопросы и задания для текущего контроля

Тема 1.1 Рынок банковских продуктов и услуг

1. Понятия «банковский продукт» и «банковская услуга».
2. Основные виды банковских продуктов.
3. Основные виды банковских услуг.
4. Что такое конкуренция?
5. Отличительные особенности банковской конкуренции.

Тема 1.2 Депозитные продукты и услуги банка

6. Что такое депозитная операция?
7. Кто является субъектом и объектом депозитных операций?
8. Какие существуют виды депозитов?
9. На какие сроки открываются депозиты?
10. Сущность срочных депозитов.
11. По каким признакам классифицируются депозиты?
12. Перечислить виды банковских счетов.
13. Что такое депозитная политика банка?
14. Сущность процентной политики.
15. От чего зависит уровень процентной ставки?
16. Какие документы должен предоставить клиент при оформлении

вклада?

Тема 1.3 Расчетные продукты и услуги банка

17. Что такое безналичные расчеты?
18. Основные принципы организации безналичных расчетов.
19. Обязанности банка по договору
20. Права клиента по договору.
21. Операции, которые подлежат обязательному контролю.
22. Какие списания осуществляются без распоряжения клиента?
23. Очередность списания платежей.
24. Что такое расчетный счет?
25. Этапы прекращения договорных отношений
26. Документы, для открытия расчетного счета.
27. В каких случаях закрывается счет?

Тема 1.4 Кредитные продукты и услуги банка

28. Что такое кредитная политика банка?
29. Этапы процесса кредитования.

30. Что понимается под кредитными правоотношениями?
31. Субъекты кредитных правоотношений.
32. Перечислить виды кредитных продуктов.
33. Виды залоговых операций.
34. Критерии, по которым осуществляется анализ и оценка кредитных

рисков.

35. Классификация кредитов.
36. Виды кредитов.
37. Условия потребительского кредитования.
38. Условия ипотечного кредитования.
39. Условия автокредитования.
40. Условия по экспресс-кредитам, лизингу и факторингу.
41. Документы, предоставляемые клиентом для оформления заявки.

Тема 1.5 Прочие банковские продукты и услуги

42. **Виды банковских карт.**
43. **Условия выпуска банковских карт.**
44. **Что такое дистанционное банковское обслуживание?**
45. **Условия обслуживания по банковским картам.**
46. **Понятие телебанкинг, интернет-банкинг, мобильный банк.**
47. **Порядок подключения и отключения продуктов ДБО.**
48. **Виды ценных бумаг.**
49. **Операции, совершаемые с ценными бумагами.**
50. **Виды дополнительных банковских услуг.**

Раздел 2. Осуществление продажи банковских продуктов и услуг

Тема 2.1 Характеристика процесса продаж банковских продуктов и услуг.

51. Понятие «продажа».
52. Перечислить пять шагов продаж.
53. Субъекты и объекты процесса продаж.
54. Принцип базовой модели, ориентированной на продукт.
55. Принцип базовой модели, ориентированной на клиента.
56. Организация процесса продаж.
57. Управление процессом продаж.
58. Как составить план работы с текущими клиентами.
59. Как составить план по привлечению новых клиентов.
60. Планирование объемов продаж.

Тема 2.2 Стратегия продажи банковских продуктов и услуг

61. Определение понятия «стратегия продаж».
62. Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж.
63. Виды стратегий.
64. Что такое банковская конкуренция?
65. Маркетинговые действия конкурентов.
66. Спрос и предложение на банковские продукты.

Тема 2.3 Потребители банковских продуктов и услуг

67. Типы клиентов.
68. Сегментирование клиентской базы.
69. Методы общения с клиентами.
70. Способы визуальной оценки клиента.
71. Выявление потребностей клиента.
72. Исследование покупательских предпочтений.

Тема 2.4 Технология привлечения клиентов.

73. Каналы продвижения банковских продуктов и услуг.
74. Методы привлечения клиентов.
75. Меры предпринимаемые банком для привлечения клиентов.

Тема 2.5 Продажа банковских продуктов и услуг

76. Этапы продаж.
77. Методы продаж.
78. Что такое пакетное предложение?
79. Дать определение кросс-продажам.
80. Методы повышения объема продаж.
81. Привести примеры кобрендинговых программ.

Тема 2.6 Качество обслуживания в банке

82. Понятие «качество обслуживания»
83. Стандарты качества обслуживания клиентов.
84. Оценка качества обслуживания в банке.
85. Методы повышения качества обслуживания клиентов.

2.Вопросы и задания для итогового контроля

Теоретические вопросы

1. Понятия «банковский продукт» и «банковская услуга». Основные виды банковских продуктов и услуг.
2. Дать определение понятию «депозитарная операция». Субъекты и объекты депозитарных операций. Виды депозитов. Документы,

предоставляемые клиентом для оформления вклада.

3. Дать определение понятию «депозитная политика банка». Сущность процентной политики. Параметры, влияющие на уровень процентной ставки по депозиту.

4. Дать определение понятию «безналичные расчеты». Основные принципы

5. Порядок приема к исполнению расчетных документов.

6. Операции, подлежащие обязательному контролю.

7. Списания, осуществляющиеся без распоряжения клиента.

Очередность списания платежей.

8. Документы, предоставляемые клиентом для открытия расчетного счета. Условия, при которых может быть закрыт расчетный счет.

9. Дать определение понятию «кредитная политика банка». Субъекты кредитных правоотношений.

10. Виды кредитных продуктов. Этапы процесса кредитования.

11. Критерии, по которым осуществляется анализ и оценка кредитных рисков.

12. Классификация кредитов.

13. Условия потребительского кредитования.

14. Условия ипотечного кредитования.

15. Условия автокредитования.

16. Условия по экспресс-кредитам, лизингу и факторингу.

17. Документы, предоставляемые клиентом для оформления заявки на кредит.

18. Виды банковских карт. Условия выпуска банковских карт.

19. Дать характеристику «дистанционному банковскому обслуживанию».

20. Условия обслуживания по банковским картам.

21. Понятие телебанкинг, интернет-банкинг, мобильный банк.

22. Порядок подключения и отключения продуктов ДБО.

23. Виды ценных бумаг. Операции, совершаемые с ценными бумагами.

24. Виды дополнительных банковских услуг.

25. Дать определение понятию «продажа».

26. Перечислить пять шагов продаж. Субъекты и объекты процесса продаж.

27. Принципы базовых моделей, ориентированных на продукт и на

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2019
----------------------------	---------------------------------	------------------------------

клиента.

28. Организация процесса продаж.
29. Управление процессом продаж.
30. Составление плана работы с текущими клиентами и по привлечению

новых.

31. Планирование объемов продаж.
32. Определение понятия «стратегия продаж».
33. Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж.
34. Виды стратегий.
35. Определение и виды банковской конкуренции.
36. Маркетинговые действия конкурентов.
37. Спрос и предложение на банковские продукты.
38. Типы клиентов.
39. Сегментирование клиентской базы.
40. Методы общения с клиентами.
41. Способы визуальной оценки клиента.
42. Выявление потребностей клиента.
43. Исследование покупательских предпочтений.
44. Каналы продвижения банковских продуктов и услуг.
45. Методы привлечения клиентов.
46. Меры, предпринимаемые банком для привлечения клиентов.
47. Этапы продаж.
48. Методы продаж.

49. Дать определение понятию «пакетное предложение», «кросс-продажи», «кобрендинговые программы».

50. Понятие «качество обслуживания» Стандарты и оценка качества обслуживания. Методы повышения качества обслуживания клиентов.

Практические задания

Задание 1.Оформить объявление на взнос наличными

22 марта текущего года кассовый работник ОАО «Спутник» Смирнова Наталья

Ивановна сдала торговую выручку в сумме 205 300 рублей в АКБ «Звезда» для

зачисления на расчетный счет 40702810367850000096.

ИНН ОАО «Флора» 7707056345, КПП 671010016.

БИК банка 044579304. ОКТМО 774010000000

Источник поступления: торговая выручка, символ 02

Корреспондирующий счет 20202810759123403212.

Задание 2. Описать любой банковский продукт по схеме ОПЦ. Составить скрипт продажи кредитной карты по методу ОПЦ.

Задание 3. Начислить проценты по вкладу.

В ПАО «Сбербанк» обратился клиент Иванов В.И., который открыл вклад на 30 дней в сумме 50 000 рублей под 10% годовых.

Задание 4. Составить план подготовки к презентации.

В банке появился новый вид вклада. Для привлечения новых клиентов, руководитель офиса поручил вам сходить на предприятие и рассказать о новом продукте.

Задание 5. Заполнить денежный чек;

Кассир ОАО «Массив» 22 февраля текущего года обратилось в ПАО «Сбербанк» с целью снять наличные денежные средства с расчетного счета.

ОАО «Массив» предоставило в банк ПАО Сбербанк (г. Анадьрь) 22 февраля текущего года денежный чек на сумму 45 000 рублей; № чека РБ 4159120. Чек

выдан Грибановой Светлане Васильевне на выплату заработной платы за январь. Предъявлен паспорт за номером 2210 341234, выдан Приобским ОВД 18.01.2005.

Символ 40 Заработная плата и выплаты социального характера

Главный бухгалтер Иванова Инна Николаевна, руководитель Сливко Александр Иванович.

Задание 6. Составить воронку вопросов для выявления потребности клиента, проконсультировать и подобрать наиболее выгодный вариант.

В АО «Россельхозбанк» обратился клиент Иванов И.И. для размещения денежных средств на вклад.

Задание 7. Рассчитать величину процентов по вкладу

В АО «Россельхозбанк» клиент банка Щербаков К.А. внес в банк вклад в размере 5 000 рублей под 14% годовых на 91 день. Проводится ежемесячная капитализация процентов.

Задание 8 Провести анализ конкурентоспособности банков.

На примере работы банков АТБ И ПАО «Сбербанк» провести анализ конкурентоспособности по обслуживанию банковских карт.

Задание 9. Оформите доверенность на распоряжение вкладом;

Петрова Наталья Петровна 12 июня 2019 года оформляет доверенность на

распоряжение вкладом Масловой Ольге Васильевне.

Петрова Наталья Петровна:689000, Чукотский автономный округ, г. Анадырь, ул. Ленина, д.12 кв.2

Дата рождения 20.09.1978

Паспорт 22 10 222123, выдан УМВД г. Анадырь 14.12.2018

Маслова Ольга Васильевна:689000, Чукотский автономный округ, г. Анадырь, ул. Отке, д.30, кв.3

Дата рождения 18.12.1965

Паспорт 44 05 578134, выдан УМВД г. Анадырь 10.12.2018

Масловой доверяются денежные средства во вкладе на счете № 42306810242161989771 в структурном подразделении №8645/043 по адресу 689000, Чукотский автономный округ, г. Анадырь, ул. Отке, д. 17.

Масловой О.В. доверяется получать пенсию в размере 12 000 рублей с периодичностью 1 раз в месяц. Срок доверенности 6 месяцев.

Задание 10. Определить какую сумму дохода может получить гражданин в каждом банке, если до окончания срока действия договора не будет пользоваться процентами.

У гражданина (физ. лица) есть временно свободные 400тыс.рублей сроком на 3 месяца с 15 ноября. Он может вложить их в один из двух банков. Первый банк предлагает поместить их во вклад, по которому выплачивается доход 10% годовых с ежемесячной капитализацией процентов, т.е. сумма процентов ежемесячно 15 числа добавляется во вклад. Второй банк заключает договор на квартал с выплатой 12% годовых по окончании срока договора.

Задание 11. Составить скрипт продаж для выявления потребности клиента. Проконсультировать, какой пакет документов должен предоставить клиент для подачи заявки на потребительский кредит и в течении какого времени будет принято решение.

Клиент Иванов А.Б. обратился в ПАО «Сбербанк» для подачи заявки на потребительский кредит. У клиента нет зарплатного проекта со Сбербанком.

Задание 12. Определить тип клиента. Действия менеджера при работе с данным типом клиентов.

Клиент всячески стараться переспорить менеджера. Он старается демонстрировать исключительные познания, учит вас вашей же работе, применяет неуместные возражения, старается всячески подловить менеджера на ошибке, чтобы обвинить в отсутствии компетенции.

Задание 13. Рассчитать платежеспособность клиента и возможность

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2019
--------------------	--------------------------	-----------------------

получения.

В АО «Россельхозбанк» обратилась клиентка Петрова Л.Ю. за получением потребительского кредита в сумме 200000 рублей на 1 год. Процентная ставка по предложению для клиента составляла 15% годовых. Петрова не имеет зарплатного проекта со Сбербанком, поэтому предоставила справку 2 НДФЛ за последние 8 месяцев работы, исходя из которой она имела следующий доход: 1мес-50000, 2 мес-150000, 3 мес-отпуск, 4 мес-отпуск, 5 мес-45000, 6 мес-50000, 7 мес-48000, 8 мес-49000.

Задание 14. Рассчитать максимальную сумму кредита и возможность получения.

В ПАО «Сбербанк» обратился клиент за получением потребительского кредита на сумму 330000 на 3 года. Клиент имеет зарплатный проект со Сбербанком, поэтому ему предложена была индивидуальная процентная ставка 15 % годовых. Зарплата клиента составляет 48000 рублей с вычетом НДС.

Задание 15. Составить вопросы для работы с возражениями клиента.

В банк обратился клиент для получения потребительского кредита. При консультировании, менеджер сказал, о том, что по кредиту оформляется финансовая защита (т.е. добровольное страхование жизни и здоровья). Клиент немного подумав, сказал менеджеру, что : «Это дорого!».

Задание 16. Определить платежеспособность заемщика и максимальный размер кредита.

В банк за кредитом на неотложные нужды обратился заемщик, среднемесячный доход (чистый доход) которого за шесть месяцев составляет 9000 руб. Срок кредитования пять лет. Процентная ставка по кредиту 17% годовых.

Задание 17. Составить график примерного расчета платежей по кредиту.

Заемщик обратился в банк за получением кредита на неотложные нужды в сумме 250 000 руб. на пять лет по ставке 17% годовых.

Задание 18. Проконсультировать, какой пакет документов должен предоставить клиент для подачи заявки на кредит и в течении какого времени будет принято решение.

В ПАО Сбербанк обратился клиент (юридическое лицо) для получения кредита на развитие бизнеса. ОАО «Заря» имеет положительную кредитную историю, а также участвует в зарплатном проекте с банком.

Задание 19. Составить воронку вопросов для клиента по ипотечному кредиту. Подобрать для клиента наиболее выгодный вариант.

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2019
--------------------	--------------------------	-----------------------

Проконсультировать, какой пакет документов должен предоставить клиент для подачи заявки на ипотечный кредит и в течении какого времени будет принято решение.

В ПАО «Сбербанк» обратился клиент для подачи заявки по ипотечному кредиту. Клиенту 34 года. Он не имеет зарплатного проекта с банком. За последние 5 лет общий рабочий стаж составляет 1 год 2 месяца. На последнем месте работы стаж составляет 8 месяцев. У клиента есть супруга, которая имеет зарплатный проект со «Сбербанком».

Задание 20. Рассчитать платежеспособность клиента, максимальный размер кредита и возможность предоставления.

В АО «Россельхозбанк» обратился клиент Щербаков Ю.И. для подачи заявки на ипотечный кредит в сумме 3000000 рублей на 15 лет. Стоимость квартиры составляет 3500000 рублей. Первоначальный взнос, который клиент предоставляет 500000 рублей. Клиент имеет зарплатный проект с «Россельхозбанком». Средняя заработная плата составляет 80000 рублей с вычетом НДС. У клиента есть супруга, заработная плата которой составляет 50000 рублей. Детей нет. Долговых обязательств не имеет.

Задание 21. Составить вопросы для выявления потребности клиента. Проконсультировать клиента о видах банковских карт и подобрать для клиента наиболее выгодный вариант открытия банковской карты.

В ПАО «Сбербанк» обратился клиент для открытия банковской карты.

Задание 22. Рассчитать платеж, который мне необходимо будет внести до 20 марта (за февраль). Рассчитайте минимальный платеж, комиссию за снятие наличных, комиссию за годовое обслуживание карты. Рассчитайте сумму к платежу.

Кредитная карта с лимитом в 100 тыс. рублей. Процентная ставка по ней 18,9% годовых, льготный период кредитования 50 дней (действует только на оплату товаров и услуг), комиссия за снятие наличных 3%. Годовое обслуживание карты – 700 рублей в год. Минимальный ежемесячный платеж по карте – 5% от суммы задолженности.

20.02.2014 клиента Пугачева И.Н. сняла с кредитной карты наличные в размере 30000 рублей.

Задание 23. Проведите сегментацию клиентов банка (Молодые люди, недавно образовавшие семью (25 - 30 лет), Молодёжь (16-22 года) Лица, готовящиеся к уходу на пенсию (55 и более лет) Семья со стажем (25-40 лет)

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2019
----------------------------	---------------------------------	------------------------------

Лица зрелого возраста (40-55 лет) по возрастному признаку и заполните таблицу.

Таблица. Банковские продукты для разных категорий клиентов

Группа	Примеры банковского обслуживания
	Для членов группы характерна повышенная мобильность, частые переезды, жизнь вне пределов дома. Им необходимы услуги по переводу денег, краткосрочные ссуды, относительно простые формы сбережений, банковские услуги, связанные с туризмом.
	Эта группа нуждается в открытии совместного банковского счета для мужа и жены, кредитных карточках для покупки товаров, в разных формах возобновляемого кредита. Они прибегают к целевым формам сбережений и к услугам по финансовой защите семьи (страховые и т.д.).
	Широко пользуются потребительским кредитом для покупки товаров в рассрочку и улучшения жилищных условий. Нуждаются в консультировании по вопросам финансирования образования, инвестирования сбережений, страхования, завещательных распоряжений.
	Наиболее устойчивая группа банковских клиентов. Хранят крупные остатки на банковских счетах. Требуют высокого уровня обслуживания, включая финансовое обслуживание, помощь в распоряжении капиталом, завещательные распоряжения и т.д.

Задание 24. Рассчитать сумму вклада с полученными процентами при закрытии.

15 сентября 2019 года в ПАО «Сбербанк» обратился клиент открыть вклад «Пополняй» на сумму 100000 рублей, сроком на 1 год. Процентная ставка по вкладу составляет 4 % годовых. Через 7 месяцев клиенту срочно потребовались денежные средства и ему пришлось закрыть вклад.

Задание 25. Прокомментировать действия сотрудника.

К вам пришел разгневанный клиент и пожаловался на сотрудника Петрова, который вел себя с ним очень грубо. Петров, сотрудник молодой, однако работает в банке уже два года и замечаний до этого случая не получал. В своей объяснительной записке Петров написал, что его слова были ответом на недопустимые высказывания в адрес банка и его лично.