Нестеренко Ирина Юрьевна
Подписано цифровой подписью: Нестеренко Ирина Юрьевна
Дата: 2026.11.16 08:34:16 +05'00'

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора Ур СЭИ (филиал) ОУП ВО «АТиСО» по УВР
О.В. Зубкова
« 15» апреля 2025 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 Агент банка

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ ПРОДАЖА И ПРОДВИЖЕНИЕ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

Кафедра: экономики

Разработчики программы:
Преподаватель кафедры экономики Н.П. Голованова

Программа обсуждена на заседании кафедры экономики
протокол № 6 от «18» марта 2025 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ФОРМИРУЮЩИХСЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ 3
3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ..... 4
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 16
5. ПРОВЕРКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ…….30

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ФОРМИРУЮЩИХСЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

Компетенция	**Знать**	**Уметь**	**Иметь практический опыт**
ОК 01	Основные методы и способы решения профессиональных задач; алгоритмы анализа проблемных ситуаций	Выбирать способы решения задач в различных контекстах; оценивать эффективность выбранного способа	Решения типовых и нестандартных задач в профессиональной деятельности
ОК 04	Основы деловой коммуникации; принципы командной работы	Эффективно взаимодействовать в коллективе; распределять роли и задачи	Работы в команде при решении профессиональных задач
ОК 05	Нормы устной и письменной речи; правила делового общения	Осуществлять устную и письменную коммуникацию; составлять документы с учетом контекста	Деловой коммуникации с клиентами и коллегами
ОК 09	Состав и структуру профессиональной документации; правила работы с документами	Пользоваться профессиональной документацией; извлекать необходимую информацию	Работы с документацией банка и клиента
ПК 1.1	Порядок расчетно-кассового обслуживания клиентов; виды кассовых операций	Оформлять кассовые документы; проводить кассовые операции	Расчетно-кассового обслуживания клиентов
ПК 1.2	Формы безналичных расчетов; порядок проведения платежей	Оформлять платежные документы; проводить безналичные платежи	Проведения безналичных платежей

Компетенция	**Знать**	**Уметь**	**Иметь практический опыт**
ПК 1.3	Состав и структуру базы данных расчетных документов	Формировать и вести базу данных расчетных документов	Подготовки материалов для базы данных расчетных документов
ПК 1.4	Порядок межбанковских расчетов; формы межбанковских расчетов	Проводить межбанковские расчеты; оформлять документы	Проведения межбанковских расчетов
ПК 1.5	Порядок международных расчетов; формы международных расчетов	Проводить международные расчеты по экспортно-импортным операциям	Проведения международных расчетов
ПК 1.6	Виды платежных карт; порядок обслуживания расчетных операций с картами	Обслуживать расчетные операции с использованием платежных карт	Обслуживания расчетных операций с картами
ПК 2.1	Методы оценки кредитоспособности клиентов	Оценивать кредитоспособность клиента; анализировать документы	Оценки кредитоспособности клиентов
ПК 2.2	Порядок оформления и выдачи кредитов; виды кредитов	Оформлять кредитные документы; проводить выдачу кредитов	Оформления и выдачи кредитов
ПК 2.3	Порядок сопровождения выданных кредитов; методы контроля	Осуществлять сопровождение кредитов; контролировать погашение	Сопровождения выданных кредитов
ПК 2.4	Порядок оформления и учета межбанковских кредитов	Проводить операции на рынке межбанковских кредитов; оформлять сделки	Проведения операций на рынке межбанковских кредитов

Примечание: на базе 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**
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. 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.	Пороговый (обязательный)
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.	Повышенный
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. 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.	Продвинутый

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ

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

Раздел I. Характеристика процесса продаж банковских продуктов и услуг

Тема 1.1. Виды банковских операций

Практическая ситуация. В течение одного дня в операционный офис банка обратились четыре клиента: пенсионерка Н. хочет открыть вклад на 200 000 руб.; индивидуальный предприниматель С. просит провести платёж контрагенту и арендовать индивидуальный сейфовый ячейку; студент К. желает оформить дебетовую карту с кешбэком; семейная пара интересуется ипотекой. Все клиенты, однако, называют всё, что им нужно, словом «услуга», а менеджер поясняет, что банк продаёт и продукты, и услуги.

Задание.

Выпишите из ситуации все операции, которые запросили клиенты, и распределите их по группам: депозитные, кредитные, расчётные, кассовые, операции с ценными бумагами, прочие.

Определите, какие запросы относятся к «банковскому продукту», а какие — к «банковской услуге». Аргументируйте разграничение.

Составьте таблицу: «Запрос клиента — вид банковской операции — за счёт чего банк получает доход».

Ответьте письменно: какие операции из перечисленных банк вправе выполнять только при наличии соответствующей лицензии и почему это важно для клиента.

Форма отчёта: таблица с классификацией и письменный вывод на 0,5 страницы.

Тема 1.2. Особенности продажи банковских продуктов и услуг

Практическая ситуация. Молодой специалист Мария (23 года, ежемесячный доход 55 000 руб.) выбирает банк для «зарплатной» карты. В мобильном банке ей одновременно предлагаются три дебетовые карты разных банков («Банк А», «Банк Б», «Банк В») с разными тарифами, кешбэком и процентами на остаток. Клиентка запуталась и просит помочь с выбором.

Задание.

Проведите сравнительный анализ карт трёх реальных российских банков по критериям: стоимость обслуживания, кешбэк, процент на остаток, лимиты снятия наличных, способы оформления, качество мобильного приложения. Оформите сравнительную таблицу.

Дайте Марии обоснованную рекомендацию с учётом её дохода и образа жизни.

Письменно ответьте: чем продажа банковской услуги отличается от продажи обычного товара (нематериальность, неразрывность от источника, роль доверия)? Подтвердите каждый признак примером из ситуации.

Подготовьте сообщение «Практика российских банков в организации продаж банковских продуктов и услуг» на основе материалов деловой прессы и сайтов банков.

Форма отчёта: сравнительная таблица, письменная рекомендация, сообщение на 1–2 страницы.

Тема 1.3. Стратегии продаж банковских продуктов и услуг

Практическая ситуация (деловая игра «Новый банковский продукт»). В городе с населением 1 млн человек работает четыре банка. В регион выходит федеральный банк, который запускает вклад со ставкой на 2 процентных пункта выше рыночной. Группа делится на команды «банки»; каждая команда получает профиль: региональный банк с ограниченным бюджетом, новый цифровой банк без отделений, универсальный банк со слабоизвестным брендом, банк с широкой сетью отделений, но устаревшими сервисами.

Задание.

Выполните SWOT-анализ своего банка (не менее четырёх позиций по каждому блоку: сильные и слабые стороны, возможности, угрозы).

Проанализируйте конкурентную ситуацию: действия конкурентов, соотношение спроса и предложения на основные банковские продукты региона.

Сегментируйте клиентскую базу (минимум три сегмента, например студенты, семьи с детьми, предприниматели) и выберите целевой сегмент. Обоснуйте выбор.

Разработайте новый банковский продукт для выбранного сегмента: название, условия, ключевые преимущества, позиционирование.

Проведите анализ каналов продвижения (отделения, колл-центр, мобильное приложение, партнёрские и кобрендинговые программы, наружная реклама): оформите таблицу «Канал —

преимущества — недостатки — пригодность для вашего сегмента». Выберите два основных канала привлечения клиентов и опишите меры по их привлечению.

Проведите презентацию продукта перед другими командами; по итогам коллективного обсуждения выберите лучший продуктовый проект.

Форма отчёта: SWOT-анализ, карта сегментов, паспорт нового продукта, таблица каналов продвижения, презентация.

Тема 1.4. Методы продаж банковских продуктов и услуг

Практическая ситуация. В отделение банка пришла клиентка Ирина Сергеевна — «только обменять валюту». Операционист замечает, что на её счёте хранится крупная сумма, а из разговора выясняет: клиентка скоро выйдет на пенсию и беспокоится о накоплениях. Формально она не просила ничего, кроме обмена валюты.

Задание.

Опишите по схеме ОПЦ (Особенности — Преимущества — Ценности) три банковских продукта: вклад, кредитную карту с льготным периодом и мобильное приложение банка. По каждому продукту — не менее трёх особенностей, преимуществ и ценностей. Оформите таблицей.

Проведите тренинг в парах по технике продаж по схеме ОПЦ: студент-«менеджер» в диалоге с «клиентом» выявляет потребность и представляет продукт по схеме, затем участники меняются ролями.

Предложите Ирине Сергеевне два уместных варианта кросс-продаж и один пример того, как этого делать не следует (навязчивое предложение). Объясните разницу.

Разберите пакетное предложение «вклад + карта + подписка на сервисы»: посчитайте выгоду клиента и выгоду банка, сделайте вывод, в каких случаях пакет честен по отношению к клиенту.

Подготовьте сообщение по одной из тем: «Развитие электронных каналов доставки банковских продуктов», «Особенности продажи банковских продуктов корпоративным и розничным клиентам».

Форма отчёта: таблица ОПЦ по трём продуктам, сценарий диалога, письменные выводы по кросс-продажам и пакету.

Тема 1.5. Приёмы и методы взаимодействия с клиентом на различных этапах продаж

Практическая ситуация. Менеджер колл-центра банка обзванивает «холодных» клиентов с предложением инвестиционного продукта. Первый абонент сбрасывает звонок на десятой секунде со словами «ничего не нужно»; второй говорит: «у вас слишком высокие ставки по кредитам»; третий отвечает: «мне нужно посоветоваться с семьёй». За неделю менеджер совершил всего одну продажу из ста звонков.

Задание.

Составьте скрипт первого контакта с «холодным» клиентом: приветствие, представление, цель звонка, вовлекающий вопрос. Скрипт должен укладываться в 30 секунд.

Опишите технологию работы с «холодным» клиентом и приёмы эффективного взаимодействия с незнакомым человеком.

Подготовьте не менее двух вариантов ответа на каждое типовое возражение: «дорого», «мне это не нужно», «я подумаю», «у конкурентов условия лучше». Оформите таблицей «Возражение — оценка истинности — ответ — приём».

Проведите тренинг «Техника работы с возражением»: в парах отработайте три возражения из таблицы; наблюдатель фиксирует ошибки и даёт обратную связь.

Проведите презентацию банковского продукта по полной технологии: установление контакта — выявление потребности — презентация — работа с возражениями — завершение сделки (3–5 минут на защиту).

Письменно ответьте: какие действия послепродажного обслуживания (звонок после оформления, сопровождение, обратная связь) повышают вероятность повторной продажи?

Форма отчёта: скрипт, таблица возражений, проведённый тренинг с оценкой наставника, презентация.

Раздел II. Конкуренция в сфере банковской деятельности

Тема 2.1. Банковская конкуренция и её виды

Практическая ситуация. В городе N работают 18 банков. После отзыва лицензии у двух региональных банков часть вкладчиков перевела средства в государственные банки и крупные частные структуры. Одновременно клиенты всё чаще сравнивают ставки и условия через онлайн-агрегаторы, а электронные кошельки и платёжные сервисы забирают у банков часть расчётных операций.

Задание.

Сформулируйте понятие банковской конкуренции и охарактеризуйте её виды (внутриотраслевая, межотраслевая, межрегиональная). Приведите по одному примеру каждого вида из ситуации и реальной практики.

Систематизируйте факторы конкурентоспособности банковского сектора: нормативно-правовые, экономические, технологические, репутационные. Оформите таблицей.

На основе «Бюллетеня банковской статистики» Банка России проанализируйте современное состояние конкуренции: число действующих кредитных организаций, долю крупнейших банков на рынке вкладов и кредитов.

Подготовьте сообщение по одной из тем: «Роль государства в регулировании конкурентных отношений в банковском секторе», «Роль банков с участием иностранного капитала», «Современные тенденции развития банковского дела».

Форма отчёта: таблица факторов, аналитическая записка с данными Банка России, сообщение.

Тема 2.2. Банковская конкурентоспособность

Практическая ситуация. Два банка одного региона предлагают вклады на одинаковых условиях, однако у первого — сорок отделений и неудобный сайт, у второго — шесть отделений и современное мобильное приложение. Параллельно федеральный банк начал «ценовую войну»: поднял ставки по вкладам на 1,5 процентных пункта выше рынка. Региональным банкам приходится решать, отвечать повышением ставок или искать другие преимущества.

Задание.

Выберите три-четыре реальных банка (один федеральный и один-два региональных) и проведите анализ их конкурентоспособности по факторам: продуктовый ряд, тарифы, качество сервиса, технологии, узнаваемость бренда. Оцените каждый фактор по пятибалльной шкале и постройте итоговый рейтинг.

Изучите Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (с изменениями) и выпишите положения, применимые к банковскому сектору: запрет антиконкурентных соглашений, оценка доминирующего положения, ответственность за недобросовестные методы.

По статистическим данным Банка России оцените уровень банковской конкуренции в региональном аспекте (число банков, степень концентрации рынка).

Предложите региональному банку из ситуации не менее пяти мер по повышению конкурентоспособности без участия в «ценовой войне». Каждую меру обоснуйте.

Письменно разберите понятие «ценовая война»: что она даёт клиентам, к чему приводит банки и при каких условиях может рассматриваться как нарушение антимонопольного законодательства.

Подготовьте сообщение «Конкурентоспособность банка: проблемы и пути её повышения».

Форма отчёта: рейтинг банков, выписка положений закона, аналитический расчёт по региону, перечень мер с обоснованием, сообщение.

Тема 2.3. Особенности банковского ценообразования

Практическая ситуация. Клиент А. получил годовую премию 500 000 руб. и хочет разместить деньги на год. Три банка предложили ему: вклад без пополнения со ставкой выше рынка, накопительный счёт с ежедневным начислением по более низкой ставке и вклад с возможностью пополнения по средней ставке. Клиент Б. одновременно выбирает потребительский кредит на 300 000 руб. на два года: у банков различаются ставка, полная стоимость кредита и условия страхования. Оба клиента просят помочь с выбором.

Задание.

Сравните тарифную политику трёх-четырёх реальных банков по депозитным операциям: ставки, минимальная сумма, периодичность капитализации, возможность пополнения и снятия. Выберите для клиента А. наиболее выгодный вариант и обоснуйте выбор расчётом дохода за год.

Сравните условия потребительских кредитов трёх банков: процентная ставка, полная стоимость кредита, обязательные и добровольные страховки, комиссии. Рассчитайте полную сумму выплат и переплату для клиента Б. и выберите наиболее выгодный вариант.

Опишите этапы ценообразования на банковский продукт и методы ценообразования (затратный, рыночный, конкурентный, с учётом ценности для клиента). Приведите по одному примеру каждого метода.

Письменно ответьте: как ключевая ставка и меры Банка России влияют на цены банковских продуктов; какие проблемы ценообразования существуют в коммерческих банках и как их можно решить.

Форма отчёта: две сравнительные таблицы (вклады и кредиты) с расчётами, выводы по выбору для каждого клиента, ответ на четвёртый вопрос.

3.2. Примерный комплекс практических ситуаций (кейсов):

Тема 1.1. Виды банковских операций

Кейс 1. «Один день из жизни операциониста» Утром в офис банка обратились: пенсионерка — открыть вклад на 150 000 руб.; ИП — заплатить налоги и арендовать ячейку; молодая семья — узнать про ипотеку; студент — снять наличные с карты и подключить СМС-уведомления; предприниматель — получить валютный контроль по внешнеторговому контракту. Вечером руководитель спрашивает операциониста, какие операции были проведены и к какому виду каждая относится. Вопросы:

Классифицируйте все операции по видам (депозитные, кредитные, расчётные, кассовые, валютные, с ценными бумагами).

Какие из них приносят банку прямой доход, а какие создают клиентскую базу для дальнейших продаж?

Какие операции банк не вправе проводить без отдельной лицензии?

Кейс 2. «Путаница в терминах» Стажёр в отчёте написал: «Оказал клиенту услугу по выдаче кредита и продал ему услугу дебетовой карты». Наставник просит исправить формулировки и объяснить разницу между «банковским продуктом», «банковской услугой» и «банковской операцией». Вопросы:

В чём различие трёх понятий? Приведите по два примера каждого.

Какие свойства банковской услуги (нематериальность, невозможность хранения) отражаются в формулировках?

Кейс 3. «Пассив или актив?» Клиент внёс 500 000 руб. на срочный вклад, а через неделю пришёл за ипотекой на 4 млн руб. Менеджер раздумывает: банк в обоих случаях работает с деньгами клиента, но по-разному. Вопросы: Определите, какие операции пассивные, какие активные. Зачем банку привлекать средства, если он сам даёт их в кредит? Покажите на цифрах, как банк зарабатывает на разнице ставок.

Тема 1.2. Особенности продажи банковских продуктов и услуг

Кейс 1. «Выбор карты» Студентка Аня (доход — стипендия и подработка, около 25 000 руб. в месяц) выбирает дебетовую карту. Банк А: обслуживание 99 руб./мес., кешбэк 1% на всё. Банк Б: обслуживание бесплатно при покупках от 10 000 руб./мес., кешбэк 5% в трёх избранных категориях. Банк В: карта бесплатна, но нет процента на остаток и снятие наличных платное. Вопросы:

Проведите сравнительный анализ по критериям: стоимость, кешбэк, снятие наличных, мобильное приложение.

Что вы посоветуете Ане и почему? Изменится ли совет, если её доход вырастет втрое?

Чем продажа карты отличается от продажи, например, телефона? Перечислите особенности продажи финансовых услуг, проявившиеся в кейсе.

Кейс 2. «Продажа, которой не было» Клиент пришёл в банк только оплатить коммунальные услуги. Менеджер предложил ему сразу страхование жизни, инвестиционный фонд и карту премиум-сегмента. Клиент раздражённо ушёл, не оплатив даже коммуналку. Вопросы:

Какую ошибку совершил менеджер? Почему «лобовая» продажа не работает?

Как следовало выстроить диалог? Составьте правильный вариант разговора (5–7 реплик).

К какому типу относится эта продажа — ориентированная на продукт или на клиента? Аргументируйте.

Кейс 3. «Субъекты и объекты» Фирменный бланк банка обязывает менеджера выяснить: кто клиент (физлицо, ИП, юрлицо), что ему нужно, какова его платёжеспособность. Новый сотрудник не понимает, зачем задавать столько вопросов, «клиент же уже в офисе». Вопросы: Разберите, кто субъекты и объекты процесса продаж в банке. Почему для разных групп клиентов один и тот же продукт (например, кредит) продаётся по-разному?

Тема 1.3. Стратегии продаж банковских продуктов и услуг

Кейс 1. «Пришёл федеральный игрок» В городе N (800 тыс. жителей) работали три банка: «Северный» — широкая сеть отделений, устаревшее приложение; «Восточный» — только цифровое обслуживание, без офисов; «Городской» — средние позиции во всём. Федеральный банк открыл отделение и запустил вклад со ставкой на 1,5 п.п. выше рынка и рекламу на всех остановках. Вопросы:

Проведите SWOT-анализ каждого из трёх банков в новой ситуации.

Какую стратегию продаж (по продукту, по клиенту, по каналам) выбрать каждому банку? Обоснуйте.

По каким каналам каждый банк может привлечь клиентов, не участвуя в ценовой гонке?

Кейс 2. «Сегменты решают всё» Банк получил бюджет на продвижение нового продукта — накопительного счёта для детей. Маркетолог предлагает одну рекламу «на всех» (билборды в центре), аналитик — сегментацию: молодые родители (25–35 лет), бабушки и дедушки, работодатели как корпоративный канал. Вопросы:

Сегментируйте потенциальных клиентов, опишите портрет каждого сегмента.

Выберите целевой сегмент и канал продвижения для каждого сегмента; оформите таблицу «канал — преимущества — недостатки — сегмент».

Сформулируйте позиционирование продукта для выбранного сегмента (одно предложение — слоган + обоснование).

Кейс 3. «Спрос не угадывается» Банк без предварительного исследования запустил платный «консьерж-сервис» для премиум-клиентов. За месяц подписались 12 человек вместо ожидаемых 400. Вопросы:

Какой этап формирования стратегии продаж был пропущен? Объясните последствия.

Каким образом следовало изучить рыночный спрос и покупательские предпочтения до запуска? Составьте план исследования (методы, выборка, вопросы).

Тема 1.4. Методы продаж банковских продуктов и услуг

Кейс 1. «Кросс-продажа или навязывание?» Клиентка оформила вклад на 300 000 руб. Менеджер, зная её возраст и семейное положение, предложил: инвестиционное страхование жизни, карту с подписками на музыку и кино и накопительный счёт для внука. Клиентка согласилась на всё, но дома сориентировалась и пожаловалась в поддержку на навязывание. Вопросы:

Какие из трёх предложений были уместны, какие — нет? По каким критериям вы это определили?

Разграничьте понятия «кросс-продажа» и «навязывание». Что говорит закон о правах потребителя в такой ситуации?

Составьте корректный сценарий кросс-продаж для этой клиентки.

Кейс 2. «Пакетное предложение» Банк предлагает пакет «Всё в одном»: зарплатная карта + кредитная карта с лимитом 150 000 руб. + подписка на сервисы + страхование, со скидкой 30% на обслуживание. Клиент Павел пользуется картой другого банка уже 6 лет и тарифом ему всё нравится. Вопросы:

Рассчитайте выгоду Павла от пакета и выгоду банка. Где скрытые издержки клиента (платные подписки после пробного периода, лимит кредитки)?

В каких случаях пакет честен по отношению к клиенту? Сформулируйте три критерия честного пакета.

Разыграйте в парах диалог менеджера, продающего этот пакет по схеме ОПЦ (Особенности — Преимущества — Ценности).

Кейс 3. «Кобрендинг» Авиакомпания и банк запустили совместную карту: за каждые потраченные 100 руб. начисляется 1 миля. Карта платная — 199 руб./мес. В первый год выпустили 80 000 карт, но половина владельцев не совершает полётов. Вопросы:

В чём суть кобрендинговой программы, в чём выгода каждой стороны?

Почему половина карт «спит»? Что банку сделать с неактивными картами?

Придумайте кобрендинговую программу для своего города (партнёр + продукт + механика начислений).

Тема 1.5. Приёмы и методы взаимодействия с клиентом на различных этапах продаж

Кейс 1. «Тридцать секунд на контакт» Оператор колл-центра начинает звонок фразой: «Здравствуйте, беспокоит банк „Мечта“, не положили трубку — мы позвоним ещё». По статистике 70% абонентов сбрасывают в первые 15 секунд. Вопросы:

Найдите ошибки в начале разговора. Почему фраза «беспокоит банк» работает против менеджера?

Составьте скрипт первого контакта на 30 секунд: приветствие, представление, цель, вовлекающий вопрос.

Как различить «холодного» и «тёплого» клиента и меняется ли от этого сценарий разговора?

Кейс 2. «Пять возражений» Менеджер предлагает клиенту инвестиционный продукт. Клиент отвечает: «Дорого», «У вас ставка ниже, чем у соседнего банка», «Я подумаю», «Мне это не нужно, я не рискую», «А вы точно не пропадёте с моими деньгами?» Вопросы:

Оцените каждое возражение: истинное оно или «ширма»? Что за ним может стоять?

Составьте по два варианта ответа на каждое возражение (с приёмом: согласие-уточнение, пример, цифра, вопрос).

Проведите тренинг в тройках: «менеджер» — «клиент» — «наблюдатель»; наблюдатель фиксирует ошибки и даёт обратную связь.

Кейс 3. «Презентация провалилась» На встрече с корпоративным клиентом менеджер 20 минут без пауз рассказывал про возможности банка по презентации из 40 слайдов. Клиент сказал: «Хорошо, мы подумаем» — и не перезвонил. Вопросы:

Какие ошибки допущены на этапе презентации и выявления потребности?

Составьте структуру эффективной презентации (установление контакта — выявление потребности — презентация под потребность — возражения — завершение). Какую часть выступления занимает именно «рассказ о банке»?

Что менеджеру сделать сейчас, чтобы «вернуть» клиента? Напишите письмо-послевывод.

Тема 2.1. Банковская конкуренция и её виды

Кейс 1. «Соседние миры» В регионе работают филиал федерального банка, два региональных банка, микрофинансовая организация, выдающая займы «до зарплаты», и платёжный сервис, через который малый бизнес выставляет счета клиентам без банковского счёта. Вопросы:

Определите виды конкуренции в кейсе: внутриотраслевая, межотраслевая (банк против небанковских организаций), функциональная. Приведите примеры каждой.

Кто главный конкурент региональных банков — другие банки или технологические компании? Аргументируйте.

Как факторы конкурентоспособности (технологии, доверие, тарифы) работают в этой ситуации?

Кейс 2. «Отозвали лицензию» У регионального банка отозвали лицензию. Вкладчики разделились: часть перешла в крупные банки, часть — в соседний региональный банк, часть вообще ушла в электронные кошельки. Вопросы:

Как событие повлияло на конкурентную среду региона? Кто выиграл и почему?

Почему доверие — ключевой фактор конкуренции в банковском деле? Что меняет система страхования вкладов?

Составьте список мер, которые соседний региональный банк должен предпринять в первые 30 дней, чтобы удержать перешедших клиентов.

Кейс 3. «Государство на рынке» Центробанк повысил ключевую ставку; мелкие банки не смогли конкурировать по ставкам вкладов с крупными, у которых дешевле фондирование. Два банка ушли с рынка, ещё три слились. Вопросы:

Как действия государства (регулятора) влияют на конкурентные отношения в банковском секторе?

Является ли концентрация рынка благом для клиента? Приведите аргументы «за» и «против».

Тема 2.2. Банковская конкурентоспособность

Кейс 1. «Рейтинг глазами клиента» Клиент сравнивает два банка: у первого 40 отделений, но сайт и приложение из 2010-х; у второго — 6 офисов, но приложение с онлайн-открытием счёта за 5 минут и чат-поддержкой, отвечающей за минуту. Вопросы:

Оцените каждый банк по факторам конкурентоспособности (продуктовый ряд, тарифы, сервис, технологии, бренд) по 5-балльной шкале; постройте итоговый рейтинг.

Какому банку отдаст голос клиент 70 лет и клиент 25 лет? Почему?

Что банку № 1 сделать, чтобы не потерять молодой сегмент, не закрывая отделения?

Кейс 2. «Ценовая война» Крупный банк поднял ставку по вкладам на 1,5 п.п. выше рынка и развернул рекламу «самый выгодный вклад». Региональный банк может повторить, но тогда его маржа станет отрицательной. Вопросы:

Что такое «ценовая война», кто её обычно выигрывает и какими бывают последствия?

Предложите региональному банку не менее пяти неценовых мер конкуренции, каждую обоснуйте.

Может ли агрессивная демпинговая политика нарушать Федеральный закон № 135-ФЗ «О защите конкуренции»? В каких случаях?

Кейс 3. «Характеристики продукта» Банк запустил карту с кешбэком 10% на «всё», но мелким шрифтом указал: лимит кешбэка — 500 руб. в месяц, списание комиссионное, приоритет — привлечение клиентов. Через три месяца отток превысил приток. Вопросы:

Какие характеристики банковского продукта влияют на его конкурентоспособность и какие из них банк проигнорировал?

Как «маркетинговая ставка» отражается на доверии и на репутации банка в долгосрочной перспективе?

Переработайте условия карты так, чтобы продукт был конкурентоспособным и честным.

Тема 2.3. Особенности банковского ценообразования

Кейс 1. «Где выгоднее вклад?» Клиент получил премию 500 000 руб. и выбирает на год: банк А — 16% без пополнения и снятия; банк Б — 14% с ежемесячной капитализацией; банк В — 15% с возможностью пополнения и снятием до неснижаемого остатка. Вопросы:

Рассчитайте доход по каждому вкладу за год (с учётом капитализации у банка Б).

Какой вариант посоветуете клиенту, если он может положить всю сумму сразу? Если будет добавлять по 20 000 руб. ежемесячно?

Опишите этапы и методы ценообразования, которыми банки пользовались, устанавливая эти ставки.

Кейс 2. «Полная стоимость кредита» Клиент сравнивает кредит 300 000 руб. на 2 года: банк А — ставка 19%, но обязательное страхование 25 000 руб.; банк Б — ставка 21%, страховка добровольная; банк В — ставка 18%, но комиссия за выдачу 2% и за досрочное погашение. Вопросы:

Рассчитайте ежемесячный платёж, переплату и полную стоимость кредита по каждому банку. Сравните результат с «рекламной» ставкой.

Почему ставка может быть «низкой», а кредит — дорогим? Что банк обязан раскрыть клиенту по закону?

Выберите лучший вариант и обоснуйте.

Кейс 3. «Откуда берётся ставка» Финансовый директор банка объясняет правлению: ключевая ставка выросла, стоимость фондирования увеличилась, а конкуренты держат ставки по кредитам на прежнем уровне и «демпингуют». Вопросы:

Из каких компонентов складывается цена (ставка) банковского продукта?

Как ключевая ставка Банка России влияет на ставки по вкладам и кредитам? Покажите на цепочке.

Разберите методы ценообразования (затратный, рыночный, конкурентный, ценностный) применительно к этой ситуации: какой метод выбрал бы каждый участник рынка и почему?

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

Тема 1.1. Виды банковских операций

Задание «Карта операций». Найдите на сайтах трёх банков (один крупный федеральный, один региональный, один цифровой) перечни услуг для физических лиц. Систематизируйте найденное в таблице: «Вид операции (депозитные, кредитные, расчётные, кассовые, валютные и т. д.) — название продукта — канал предоставления — для кого предназначен». Сделайте вывод, у какого банка ассортимент шире и почему.

Задание «Пассивные и активные». По данным «Бюллетеня банковской статистики» Банка России (раздел «Основные показатели деятельности кредитных организаций») найдите за последний год объёмы привлечённых вкладов и выданных кредитов. Проанализируйте соотношение, оформите в виде таблицы «пассивные операции — активные операции — показатель — динамика» и объясните, как банк зарабатывает на разнице.

Задание «Лицензии и ограничения». Найдите в Федеральном законе «О банках и банковской деятельности» и на сайте Банка России перечень операций, требующих лицензии. Систематизируйте: «Операция — требует лицензии да/нет — почему». Сравните списки двух банков: какие лицензии у них есть, судя по ассортименту услуг на сайте.

Тема 1.2. Особенности продажи банковских продуктов и услуг

Задание «Сравнительный анализ». Выберите один продукт (дебетовая карта, вклад или ипотека) и найдите его предложения у трёх банков. Заполните сравнительную таблицу по критериям: тариф, кешбэк или ставка, сопутствующие услуги, способ оформления, отзывы клиентов. Сделайте вывод, чьё предложение выгоднее для клиента и за счёт чего.

Задание «Практика продаж российских банков». Найдите в деловых СМИ («Коммерсант», «Ведомости», РБК) или на сайтах банков за последние 1–2 года материалы о том, как банки продают продукты: через отделения, мобильные приложения, колл-центры, партнёров. Систематизируйте примеры в таблицу «Банк — канал продажи — особенность подхода» и сформулируйте общие тенденции.

Задание «Маркетинг и имидж». Изучите рекламу и коммуникации двух банков (сайт, соцсети, реклама в городе или интернете). Проанализируйте: на какую аудиторию направлен маркетинг, как формируется имидж банка, какие потребительские свойства продукта подчёркиваются. Оформите выводы в таблицу «Банк — целевая аудитория — имидж — акцент в рекламе».

Тема 1.3. Стратегии продаж банковских продуктов и услуг

Задание «SWOT-анализ банка». Найдите публичную информацию о двух банках (рейтинги, отзывы, новости, продукты). Составьте по каждому SWOT-анализ (по 4 позиции в каждом блоке), систематизируйте в две матрицы и сравните: чья стратегия выглядит сильнее и почему.

Задание «Каналы продвижения». Найдите не менее пяти каналов продвижения банковских продуктов, которые используют реальные банки (сайт, реклама, мобильное приложение, партнёрские программы, колл-центр и др.). Систематизируйте в таблицу «Канал — целевая аудитория — преимущество — недостаток — пример реального банка». Выберите оптимальный канал для молодёжного сегмента и обоснуйте.

Задание «Сегменты и продукты». Изучите линейки продуктов одного крупного банка и определите, для каких сегментов они созданы (студенты, семьи, пенсионеры, бизнес, премиум). Проанализируйте соответствие продукта сегменту, оформите таблицу «Сегмент — продукт — потребность — позиционирование». Предложите один продукт для незакрытого сегмента.

Тема 1.4. Методы продаж банковских продуктов и услуг

Задание «Схема ОПЦ на реальных продуктах». Найдите описания трёх банковских продуктов на сайтах банков (вклад, кредитная карта, мобильное приложение). Разложите каждый по

схеме ОПЦ: Особенности — Преимущества — Ценности. Систематизируйте в таблицу и оцените, какие преимущества банк действительно раскрыл в описании, а какие маркетологу пришлось бы «достраивать» самому.

Задание «Пакеты и кросс-продажи». Найдите на сайтах банков два-три пакетных предложения (например, «карта + подписки», «вклад + страхование») и примеры кросс-продаж. Проанализируйте состав пакета: реальная выгода клиента, скрытые условия, выгода банка. Оформите таблицу «Пакет — состав — выгода клиента — скрытые издержки — оценка честности».

Задание «Электронные каналы». Найдите публикации о развитии цифровых каналов продаж в банках (оформление вклада или кредита в приложении, чат-боты, маркетплейсы). Систематизируйте найденное в сравнительную таблицу «Канал — какие продукты продаются — плюсы для банка — плюсы для клиента — ограничения» и сделайте вывод о тенденции.

Тема 1.5. Приёмы и методы взаимодействия с клиентом на этапах продаж

Задание «Скрипты в реальной практике». Найдите примеры скриптов продаж банковских продуктов (материалы для менеджеров, публикации в профессиональных изданиях, записи реальных звонков в отзывах). Проанализируйте: на каких этапах (контакт — потребность — презентация — возражения — завершение) построен скрипт. Систематизируйте приёмы в таблицу «Этап продаж — приём — пример фразы».

Задание «Типовые возражения». Изучите 20–30 реальных отзывов или комментариев о банках (Яндекс Карты, Banki.ru, форумы). Найдите типичные претензии клиентов, сгруппируйте их как возражения («дорого», «не нужно», «не доверяю»), составьте таблицу «Возражение — частота — причина — рекомендуемый ответ менеджера». Отметьте самые частые.

Задание «Послепродажное обслуживание». Найдите информацию о программах лояльности, сопроводительных SMS и звонках после продажи, программах удержания клиентов у двух банков. Проанализируйте, какие действия после продажи банк совершает и зачем. Оформите таблицу «Банк — действия после продажи — цель — оценка эффективности» и сделайте вывод, у какого банка сервис сильнее.

Тема 2.1. Банковская конкуренция и её виды

Задание «Карта рынка». По данным «Бюллетеня банковской статистики» Банка России найдите число действующих кредитных организаций и доли крупнейших банков на рынке вкладов и кредитов за последние три года. Систематизируйте в таблицу «Показатель — год — значение — динамика» и сделайте вывод о степени концентрации рынка.

Задание «Виды конкуренции». Найдите информацию о небанковских конкурентах банков: микрофинансовые организации, платёжные сервисы, маркетплейсы с собственными финансовыми продуктами. Систематизируйте в таблицу «Конкурент — вид конкуренции (внутриотраслевая, межотраслевая) — какие банковские услуги заменяет — сила угрозы». Приведите по два реальных примера на каждый вид.

Задание «Роль государства». Найдите в СМИ и на сайте Банка России меры регулятора, влияющие на конкуренцию: ключевая ставка, отзыв лицензий, требования к капиталу, поддержка региональных банков. Систематизируйте в таблицу «Мера — цель — влияние на конкуренцию — пример из новостей за последний год».

Тема 2.2. Банковская конкурентоспособность

Задание «Рейтинг банков». Найдите данные двух-трёх независимых рейтингов и рейтинговых агентств (например, по активам, по количеству клиентов, по отзывам). Проанализируйте позиции трёх банков в разных рейтингах, систематизируйте в таблицу «Банк — место в рейтинге по активам — место по клиентским рейтингам — расхождение и его причина». Объясните, почему позиции могут не совпадать.

Задание «Факторы конкурентоспособности». Изучите два банка (крупный федеральный и региональный) по факторам: продуктовый ряд, тарифы, сервис, технологии, бренд. Заполните оценочную таблицу «Фактор — банк 1 (оценка и комментарий) — банк 2 (оценка и комментарий)» по пятибалльной шкале, постройте итоговый вывод: за счёт чего выигрывает каждый.

Задание «Ценовые войны и закон». Найдите в СМИ примеры «ценовых войн» между банками (гонка ставок по вкладам, промо-ставки, кешбэк-акции) и материалы о применении Федерального закона № 135-ФЗ «О защите конкуренции» в банковской сфере. Систематизируйте в

таблицу «Случай — суть конкурентного действия — последствия — правовая оценка». Сделайте вывод, где конкуренция честная, а где — нет.

Тема 2.3. Особенности банковского ценообразования

Задание «Тарифы по вкладам». Найдите актуальные условия вкладов в трёх банках: ставка, минимальная сумма, срок, капитализация, пополнение/снятие. Систематизируйте в сравнительную таблицу, рассчитайте доход по каждому вкладу на одинаковую сумму и срок, выберите наиболее выгодный вариант и обоснуйте расчётом.

Задание «Полная стоимость кредита». Найдите предложения потребительских кредитов трёх банков: ставка, страховка, комиссии, полная стоимость кредита (ПСК) в договоре. Рассчитайте по каждому переплату на одинаковую сумму и срок, систематизируйте в таблицу «Банк — ставка — ПСК — страховка — переплата — итоговая выгода». Сравните «рекламную» ставку и реальную стоимость.

Задание «Как ЦБ влияет на цены». Найдите данные о ключевой ставке Банка России за последние два года и новости о том, как банки меняли ставки по вкладам и кредитам вслед за ней. Систематизируйте в таблицу «Дата — ключевая ставка — средняя ставка по вкладам — средняя ставка по кредитам» и постройте вывод о цепочке влияния: ключевая ставка → фондирование банка → цена продукта.

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

Тема 1.1. Виды банковских операций

Задание 1. Классификация операций

Условие. За день в отделение банка обратились пять клиентов:

пенсионерка открыла вклад на 150 000 руб.;

ИП оплатил счёт поставщику и внёс наличную выручку на счёт;

молодая семья подала заявку на ипотеку;

студент обменял 100 долларов США на рубли;

владелец магазина взял в аренду индивидуальный банковский сейф.

Классифицируйте каждую операцию по видам, определите, пассивная она или активная, и за счёт чего банк получает доход.

Образец решения.

Клиент	Операция	Вид операции	Пассивная / активная	Источник дохода банка
Пенсионерка	Открытие вклада	Депозитная	Пассивная	Разница между ставкой по вкладу и ставкой размещения средств
ИП	Оплата счёта поставщику	Расчётная	—	Комиссия за платёж/перевод
ИП	Внесение наличной выручки	Кассовая	—	Комиссия за приём наличных (по тарифу РКО)
Молодая семья	Заявка на ипотеку	Кредитная	Активная	Проценты по кредиту
Студент	Обмен валюты	Валютно-обменная	—	Спред между курсом покупки и продажи
Владелец магазина	Аренда сейфовой ячейки	Прочая (не банковская операция, сопутствующая услуга)	—	Арендная плата

Вывод (образец): депозитные операции пополняют ресурсную базу банка (пассивы), кредитные — размещают средства (активы). Доход банка формируется за счёт процентной маржи и комиссий по расчётным, кассовым и валютным операциям.

Задание 2. «Продукт, услуга или операция?»
Условие. Стажёр написал в отчёте: «Оказал клиенту услугу по выдаче кредита, продал услугу дебетовой карты, оказал услугу по открытию вклада». Исправьте формулировки и заполните таблицу «Понятие — определение — два примера».
Образец решения.

Понятие	Определение	Примеры
Банковская операция	Действие банка, предусмотренное законом и лицензией	Привлечение вклада, выдача кредита, перевод денег
Банковский продукт	Материализованный результат операций — то, что банк предлагает клиенту как готовое предложение	Дебетовая карта, вклад «Пенсионный», ипотечная программа
Банковская услуга	Действия банка по сопровождению продукта и обслуживанию клиента	Консультация, обслуживание карты, консьерж-сервис, СМС-информирование

Исправленный текст отчёта (образец): «Провёл клиенту кредитную операцию (выдача кредита) и продал банковский продукт — дебетовую карту; для клиента оформил банковскую услугу — открытие вклада с консультацией по условиям».

Тема 1.4. Методы продаж банковских продуктов и услуг

Задание 1. Описание продукта по схеме ОПЦ

Условие. Опишите кредитную карту с льготным периодом 120 дней по схеме ОПЦ (Особенности — Преимущества — Ценности), заполнив таблицу из шести строк (минимум две позиции в каждой колонке).

Образец решения.

Особенности	Преимущества	Ценности для клиента
Льготный период 120 дней	Можно пользоваться деньгами банка без процентов при своевременном погашении	Экономия: не платит проценты, как по обычному кредиту
Лимит 150 000 руб.	Средства доступны в любой момент, не нужно каждый раз подавать заявку	Уверенность: подушка на непредвиденные расходы
Бесплатное обслуживание при покупках от 10 000 руб./мес.	Карта обходится в 0 руб. при активном использовании	Выгода: активный клиент ничего не платит
Кешбэк 3% в избранных категориях	Возврат части расходов	Дополнительный доход с повседневных трат

Вывод (образец): схема ОПЦ строит презентацию от свойств продукта к личной выгоде клиента: особенность объясняет, почему преимуществу можно верить, а ценность отвечает на вопрос «что это даёт лично мне».

Задание 2. Расчёт выгоды пакетного предложения

Условие. Банк предлагает пакет «Всё в одном»: дебетовая карта (обслуживание 0 руб. вместо 99 руб./мес.), подписка на онлайн-кинотеатр (0 руб. вместо 299 руб./мес.) и смс-информирование (0 руб. вместо 99 руб./мес.) — при покупках по карте от 15 000 руб./мес. Клиент тратит по карте 20 000 руб./мес. Рассчитайте годовую выгоду клиента и сформулируйте условия, при которых пакет честен.

Образец решения.

Экономия в месяц: 99 + 299 + 99 = 497 руб.

Годовая выгода: 497 × 12 = 5 964 руб.

Клиент выполняет условие (20 000 > 15 000), значит все позиции бесплатны.

Риск для клиента: если траты упадут ниже 15 000 руб./мес., тариф вернётся к платному, и подписка начнёт списываться — годовая выгода может обнулиться или стать отрицательной.

Критерии честного пакета (образец): выгода реальна и легко проверяема; условия достижения бесплатности прозрачны; клиенту не навязаны ненужные услуги (например, кредитная карта «в комплекте»).

Тема 2.3. Особенности банковского ценообразования

Задание 1. Выбор вклада

Условие. Клиент размещает 200 000 руб. на 1 год. Банк А — 15% без капитализации; банк Б — 15% с ежемесячной капитализацией. Рассчитайте доход по каждому вкладу и выберите выгодный.

Образец решения.

Банк А (простой процент): доход = 200 000 × 0,15 = 30 000 руб.

Банк Б (капитализация — проценты ежемесячно присоединяются к сумме):

$S=200\,000\times(1+0{,}15/12)^{12}\approx 232\,151$ руб.

Доход = 232 151 − 200 000 = **32 151 руб.** 3. Разница: 32 151 − 30 000 = **2 151 руб.** в пользу банка Б. 4.

Вывод: при одинаковой номинальной ставке эффективная доходность выше там, где есть капитализация. Клиенту выгоднее вклад банка Б — при условии, что досрочное снятие не требуется.

3.5. Примерный перечень практических ситуационных заданий:

Ситуация 1. «Не тот клиент»

Условие. В отделение банка заходит студент Павел, 19 лет. Он впервые открывает дебетовую карту. Менеджер, увидев возраст, предлагает ему «премиальный» пакет: платное обслуживание 490 руб./мес., консьерж-сервис и страховку путешествий. Павел смущается и соглашается, хотя тратит всего 5 000 руб. в месяц.

Задания:

Определите, к какому сегменту относится клиент и какой продукт ему подходит.

Найдите не менее трёх ошибок менеджера в этой продаже.

Составьте правильный вариант диалога (5–7 реплик): выявление потребности → предложение продукта по схеме ОПЦ.

Письменно ответьте: как «продажа не тому клиенту» отражается на банке в долгосрочной перспективе (отток, отзывы, репутация)?

Ситуация 2. «Возражение на этапе презентации»

Условие. Менеджер по телефону предлагает вклад клиентке Ольге Викторовне. После первой минуты разговора клиентка произносит: «У вас ставка 15%, а я видела рекламу соседнего банка — там 16%».

Задания:

Оцените возражение: истинное оно или «ширма»? Что может стоять за ним на самом деле (срок, капитализация, условия снятия)?

Предложите два варианта ответа менеджера: один — через уточняющий вопрос, второй — через сравнение полных условий, а не только ставки.

Составьте таблицу «Возражение — оценка — ответ — приём» для трёх типичных возражений, включая это.

Разыграйте диалог в паре: одна роль — менеджер, вторая — клиентка; наблюдатель отмечает, были ли использованы приёмы работы с возражением.

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

Задание 1. Презентация «Продажа банковского продукта по схеме ОПЦ»

Тема: разработка и защита мультимедиа-презентации продаж одного банковского продукта (вклад, кредитная карта, ипотека, накопительный счёт — по выбору).

Что сделать:

Выберите реальный продукт любого российского банка и изучите его условия на сайте банка.

Подготовьте презентацию на 8–10 слайдов по структуре:

титульный лист (тема, автор, банк и продукт);

описание целевой аудитории продукта (1 слайд);

разбор продукта по схеме ОПЦ: Особенности — Преимущества — Ценности (2–3 слайда);

сравнение с продуктом-конкурентом другого банка (1 слайд, таблица);

типовое возражение клиента и ответ на него (1 слайд);

вывод и рекомендация клиенту (1 слайд);

список источников (1 слайд).

Проведите защиту: выступление на 5–7 минут в роли менеджера, «продающего» продукт группе.

Требования к оформлению: единый стиль, не более 6–7 строк текста на слайде, обязательно таблица сравнения и схема ОПЦ, иллюстрации и скриншоты продукта приветствуются.

Критерии оценивания: соответствие структуры; корректность схемы ОПЦ; убедительность защиты; наглядность; соблюдение регламента.

Задание 2. Мультимедиа-сообщение «Конкуренция на банковском рынке региона»

Тема: подготовка мультимедиа-сообщения (презентация с видеовставкой или инфографикой) на тему «Банковская конкуренция и конкурентоспособность банков региона» (на примере своего региона).

Что сделать:

Соберите актуальные данные: число банков, представленных в регионе, лидеры рынка по вкладам и кредитам, примеры конкурентной борьбы (акции, новые ставки, открытие/закрытие отделений).

Постройте сообщение из 10–12 слайдов:

понятие и виды банковской конкуренции;

карта рынка региона: кто присутствует, кто лидирует;

сравнительный анализ двух банков региона (SWOT или оценочная таблица по факторам конкурентоспособности);

пример «ценовой» и неценовой конкуренции в регионе;

вывод: за счёт чего региональные банки могут конкурировать с федеральными.

Включите в презентацию хотя бы одну собственную инфографику или диаграмму (например, динамика ставок или доли рынка) и один фрагмент видеоролика или рекламы банка.

Требования к оформлению: данные должны быть свежими (не старше года) и со ссылками на источники (Банк России, СМИ, сайты банков); статистика — в виде диаграмм, а не сплошного текста.

Критерии оценивания: полнота и актуальность данных; качество и наглядность инфографики; аргументированность выводов; оригинальность подачи; соблюдение регламента.

Задание 3. Видеоролик или интерактивный диалог «Технология работы с клиентом»

Тема: создание видеоролика (2–4 минуты) или анимированной презентации-диалога «Продажа банковского продукта от первого контакта до сделки».

Что сделать:

Напишите сценарий полного цикла продажи: установление контакта — выявление потребности — презентация по ОПЦ — работа с возражением — завершение сделки — послепродажное сопровождение.

Реализуйте сценарий одним из способов:

видеоролик: разыгранная сценка «менеджер — клиент» (можно снимать на телефон);

анимированная презентация: диалог оформлен слайдами с репликами персонажей и комментариями-подсказками («этап», «приём», «ошибка»).

В финале ролика покажите и разбор: какие приёмы использовал менеджер, какую ошибку он допустил и как её исправил (минимум одна намеренно обыгранная ошибка).

Подготовьте сопроводительный слайд или титры со списком использованных приёмов.

Требования к оформлению: ролик 2–4 минуты (или 10–12 слайдов диалога); звук и изображение разборчивы; на каждом этапе подписан используемый приём; в титрах — авторы и источники.

Критерии оценивания: полнота цикла продаж (все этапы); реалистичность диалога; качество демонстрации приёмов; наличие разбора ошибки; соблюдение хронометража.

3.7. Примерный перечень заданий для контрольных работ:

Задание 1. Термины и классификация (10 баллов)

Условие. Распределите перечисленные позиции по трём группам — «банковская операция», «банковский продукт», «банковская услуга» — и кратко поясните каждый выбор:

дебетовая карта; привлечение вклада; консультация по ипотеке; выдача кредита; ипотечная программа; СМС-информирование; валютно-обменная операция; страхование при кредите; аренда сейфовой ячейки; перевод денег по реквизитам.

Элементы ответа (для проверки): операции — привлечение вклада, выдача кредита, валютный обмен, перевод; продукты — дебетовая карта, ипотечная программа, страхование при кредите; услуги — консультация, СМС-информирование, аренда ячейки. По 1 баллу за верное распределение, по 1 баллу за пояснение разграничения понятий.

Задание 2. Расчётная задача: выбор вклада (15 баллов)

Условие. Клиент размещает 300 000 руб. на 1 год. Банк А предлагает 14% без капитализации; банк Б — 14% с ежемесячной капитализацией; банк В — 15,5% без капитализации, но с комиссией за открытие вклада 1 500 руб.

Рассчитайте доход клиента по каждому варианту.

Ранжируйте варианты по выгодности.

Объясните, при каких обстоятельствах клиенту всё же может быть выгоден вариант Б, даже если он даёт не максимальный доход.

Элементы ответа: банк А — 42 000 руб.; банк Б — по формуле сложного процента примерно 44 825 руб.; банк В — 46 500 − 1 500 = 45 000 руб. Ранжирование: В (45 000) → Б (≈44 825) → А (42 000). Пояснение к пункту 3: при снятии части суммы в течение года вклад Б позволяет сохранить проценты на остаток, тогда как А и В при досрочном расторжении теряют ставку. Баллы: по 3 за расчёты, 3 за ранжирование, 3 за пояснение.

Задание 3. Расчётная задача: полная стоимость кредита (15 баллов)

Условие. Сравните два кредита на 200 000 руб. сроком на 1 год (аннуитет): банк А — ставка 20%, страховка 15 000 руб.; банк Б — ставка 24%, без страховки. Вычислите переплату по каждому варианту с учётом страховки, сделайте вывод о том, какая «рекламная» ставка вводит в заблуждение и почему.

Элементы ответа: банк А — переплата по процентам примерно 22 270 руб. + 15 000 = 37 270 руб.; банк Б — переплата примерно 26 860 руб. Вывод: реклама ставки без учёта обязательных расходов неполна — реальная стоимость у банка А выше, хотя ставка ниже. Баллы: по 5 за расчёты, 5 за вывод с объяснением.

Задание 4. Ситуационная задача: работа с возражением (15 баллов)

Условие. Менеджер предлагает клиентке накопительный счёт со ставкой 12% и снятием в любой момент. Клиентка отвечает: «Не хочу рисковать, у вас же можно всё потерять». Опишите: 1) к какому типу относится возражение и что за ним может стоять; 2) поэтапный алгоритм ответа менеджера (приём — примерная формулировка); 3) две фразы, которые произносить нельзя, и объясните почему.

Элементы ответа: возражение основано на непонимании продукта (смешение вклада/счёта и инвестиций) и на недоверии. Алгоритм: согласиться с заботой клиента → уточнить источник опасения → разъяснить, что накопительный счёт не рыночный инструмент → привести факт (страхование вкладов) → проверить снятие возражения вопросом. Недопустимые фразы: «Да не переживайте вы так», «Все так говорят, потом берут» — обесценивают клиента и давят. Баллы: по 5 за каждый пункт.

Задание 5. Аналитическое задание: конкуренция и конкурентоспособность (15 баллов)

Условие. В городе работает региональный банк «Горизонт»: 12 отделений, ставки по вкладам средние по рынку, приложение обновлялось 4 года назад. В город выходит федеральный банк с онлайн-открытием вкладов и ставкой на 1 п.п. выше. Оформите SWOT-анализ банка «Горизонт» в новой ситуации (не менее трёх позиций в каждом блоке) и предложите три неценовых меры повышения конкурентоспособности с обоснованием каждой.

Элементы ответа: SWOT — сильные стороны (сеть отделений, знание местных клиентов, личный сервис), слабые (устаревшие технологии, ограниченный бюджет на ставки), возможности (партнёрства с местным бизнесом, зарплатные проекты предприятий города, персональное обслуживание), угрозы (уход вкладчиков за высокой ставкой, отток молодёжи в цифровые каналы). Меры неценовые: зарплатные проекты и закрытая корпоративная среда, ускоренная модернизация приложения, программа удержания вкладчиков (бонусы за пролонгацию, персональные условия). Баллы: 7 за SWOT (полнота и логика), 8 за меры (по 2 за меру + 2 за обоснованность).

Итого: 70 баллов. Шкала перевода: «5» — 60–70, «4» — 47–59, «3» — 33–46, «2» — ниже 33.

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

1. Экономическая сущность и классификация операций банка.
2. Понятия «банковский продукт» и «банковская услуга», их разграничение и взаимосвязь.
3. Активные и пассивные банковские операции: содержание и примеры.
4. Лицензирование банковских операций: какие операции банк вправе проводить только при наличии лицензии.
5. Критерии классификации и общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг.
6. Взаимоотношения банка и клиента: правовая основа и этапы развития отношений.
7. Понятие «продажа» применительно к банковским продуктам и услугам.
8. Субъекты и объекты процесса продаж банковских продуктов и услуг.
9. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт, и продажа, ориентированная на клиента. Их сравнение.
10. Особенности продажи банковских продуктов и услуг по сравнению с продажей обычных товаров.

11. Особенности банковского маркетинга и индивидуальное обслуживание клиентов банка.
12. Имидж банка и потребительские свойства банковского продукта как факторы продаж.
13. Практика российских банков в сфере организации продажи банковских продуктов и услуг.
14. Содержание понятия «стратегия продаж». Виды стратегий продаж и их характеристики.
15. Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж банка.
16. Анализ общей конкурентной ситуации банка: назначение и содержание.
17. SWOT-анализ в банковской деятельности: назначение, порядок проведения, пример.
18. Изучение маркетинговых действий конкурентов: методы и источники информации.
19. Изучение рыночного спроса и предложения на банковские продукты и услуги.
20. Прогнозирование спроса на банковские продукты и услуги: методы и значение для стратегии банка.
21. Исследование покупательских предпочтений клиентов банка.
22. Формирование конкурентного продуктового предложения банка.
23. Сегментирование клиентской базы: признаки и практическое значение.
24. Позиционирование банковского продукта: сущность, приёмы, примеры.
25. Каналы продвижения банковских продуктов и услуг: их особенности, преимущества и недостатки.
26. Стратегии банка по привлечению клиентов и каналы привлечения; особенности их применения для различных групп клиентов.
27. Меры, предпринимаемые банками для привлечения клиентов.
28. Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг.
29. Пакетное предложение услуг: сущность, преимущества и риски для банка и клиента.
30. Кросс-продажи: содержание, примеры, разграничение с навязыванием услуг.
31. Кобрендинговые программы: механизм работы, выгоды сторон, примеры.
32. Схема ОПЦ (Особенности — Преимущества — Ценности) как техника презентации продукта: назначение и применение.
33. Активные методы продажи банковских продуктов.
34. Развитие электронных каналов доставки банковских продуктов.
35. Особенности продажи банковских продуктов корпоративным и розничным клиентам.
36. Техника установления контакта с клиентом. Приёмы эффективного взаимодействия с незнакомым человеком.
37. Выявление потребности в банковских услугах на основе интереса клиента. Технология работы с «холодным клиентом».
38. Технология проведения презентации банковских продуктов и услуг.
39. Работа с возражениями клиентов: оценка возражений и методы их отработки.
40. Послепродажное обслуживание клиентов: содержание и влияние на повторные продажи.

4.2. Примерные вопросы тестовых заданий

Выберите один правильный ответ.

1. Банковская операция — это:

а) любой вид деятельности банка, приносящий доход.

б) действие банка, предусмотренное законом и проводимое на основании лицензии.

в) готовое предложение банка клиенту.

г) сопровождение продукта в течение срока его действия.

2. Дебетовая карта с точки зрения клиентской сделки — это:

а) банковская операция.

б) банковская услуга.

в) банковский продукт.

г) форма безналичного расчёта.

3. К пассивным операциям банка относится:

а) выдача потребительского кредита.

б) привлечение вкладов физических лиц.

в) покупка иностранной валюты.
г) расчётно-кассовое обслуживание организаций.
4. Основной источник дохода банка от кредитных операций:
а) комиссия за открытие счёта.
б) спред между курсами покупки и продажи валюты.
в) проценты по кредиту.
г) арендная плата за сейфовые ячейки.
5. Ключевое отличие банковской услуги от обычного товара:
а) она всегда дороже.
б) она нематериальна и не может быть сохранена или продана другому лицу.
в) её можно вернуть продавцу в течение 14 дней.
г) она не требует участия клиента.
6. Продажа, ориентированная на клиента, предполагает, что менеджер прежде всего:
а) заучивает характеристики продукта и произносит их клиенту.
б) выявляет потребность клиента и подбирает продукт под неё.
в) предлагает только новые продукты банка.
г) продаёт продукт с максимальной комиссией для банка.
7. Субъектом процесса продаж банковского продукта является:
а) только менеджер банка.
б) банк и его менеджер, взаимодействующие с клиентом.
в) только клиент.
г) Банк России.
8. SWOT-анализ при формировании стратегии продаж помогает:
а) рассчитать точную сумму процентов по вкладу.
б) соотнести сильные и слабые стороны банка с возможностями и угрозами рынка.
в) установить ключевую ставку.
г) проверить кредитную историю клиента.
9. Сегментирование клиентской базы — это:
а) разделение клиентов на группы по общим признакам для адресного предложения продуктов.
б) создание отдельного банка для каждого сегмента.
в) сортировка документов клиентов в архиве.
г) установление одинаковых тарифов для всех клиентов.
10. Позиционирование банковского продукта — это:
а) размещение рекламы на билбордах.
б) формирование в сознании целевой аудитории отличительного образа продукта на фоне конкурентов.
в) оформление продукта в лицензии.
г) размещение вклада в другом банке.
11. Недостатком канала продвижения «отделение банка» является:
а) невозможность консультации специалиста.
б) высокая стоимость содержания и ограниченный охват аудитории.
в) отсутствие доверия клиентов.
г) запрет на продажу сложных продуктов.
12. Кросс-продажа — это:
а) продажа продукта, который клиент уже приобрёл.
б) предложение клиенту дополнительного продукта к основному запросу.
в) продажа между двумя банками.
г) обмен продуктами с конкурентом.
13. В схеме ОПЦ буква «Ц» означает:
а) цену.
б) цель.
в) ценность для клиента.
г) ценные бумаги.

14. Кобрендинговая программа — это:
а) совместный продукт банка и компании-партнёра (например, карта с бонусами авиакомпании).
б) программа обучения сотрудников банка.
в) договор между двумя банками о взаимном кредитовании.
г) реклама на телевидении.
15. Первое действие менеджера при установлении контакта с «холодным» клиентом:
а) сразу назвать ставку продукта.
б) вежливо представиться, обозначить цель обращения и получить согласие на разговор.
в) оформить заявку.
г) запросить паспортные данные.
16. Возражение клиента «мне это не нужно» чаще всего означает:
а) клиент никогда ничего не купит.
б) потребность не осознана — менеджеру следует уточнить, что клиент уже использует вместо продукта.
в) у клиента нет денег.
г) клиент доверяет только своим банкам.
17. Правильный порядок этапов продажи:
а) презентация → контакт → возражения → выявление потребности.
б) контакт → выявление потребности → презентация → работа с возражениями → завершение сделки.
в) выявление потребности → завершение сделки → презентация → контакт.
г) презентация → завершение сделки → контакт → возражения.
18. Банковская конкуренция, при которой банки и небанковские организации (платёжные сервисы, микрофинансовые организации) оспаривают одни и те же потребности клиентов, называется:
а) внутриотраслевая.
б) межотраслевая.
в) межрегиональная.
г) ценовая.
19. Основное назначение Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» в банковской сфере:
а) устанавливать ставки по вкладам.
б) запрещать антиконкурентные соглашения и злоупотребление доминирующим положением.
в) лицензировать банковские операции.
г) регулировать курс валют.
20. Метод воздействия Банка России на ценообразование (ставки) коммерческих банков:
а) прямое установление ставок по вкладам в коммерческих банках.
б) изменение ключевой ставки, влияющей на стоимость фондирования банков.
в) согласование каждого тарифа с регулятором.
г) установка единой ставки для всех банков страны.
Ключ к тесту

№	Ответ	№	Ответ
1	б	11	б
2	в	12	б
3	б	13	в
4	в	14	а
5	б	15	б
6	б	16	б
7	б	17	б
8	б	18	б
9	а	19	б
10	б	20	б

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.

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, прослеживать 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-графических заданий). В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует правильное понимание процессов или явлений, описанных в условии задачи или связанных с ними.

Хорошо (зачтено)	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. Наличие грамотного, но неполного пояснения к расчетным показателям, их адекватная трактовка и логичные выводы, языковая грамотность, точное использование специальной терминологии. Корректное оформление работы (см. требования к оформлению расчетно-графических заданий). Допускается наличие 1-2 недочетов в оформлении или пояснении к решению. В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует правильное понимание процессов или явлений, описанных в условии задачи.
Удовлетворительно (зачтено)	Представленное решение соответствует одному из следующих случаев: - 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. Неполное пояснение к расчетным показателям, языковая безграмотность, недостаточное владение специальной терминологией или ее некорректное использование. Существенные ошибки в оформлении работы, например, отсутствует последовательное изложение решения задачи при наличии правильного конечного ответа (см. требования к оформлению расчетно-графических заданий). В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует наличие пробелов в теоретических знаниях, умении анализировать информацию, сопоставлять, делать обобщения и выводы.
Неудовлетворительно (не зачтено)	Отсутствие решения либо неправильное решение задания: - 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; - не проведены необходимые математические преобразования и расчеты, приводящие к правильному числовому ответу, не представлен правильный конечный ответ.

	Отсутствие пояснения / ошибочные пояснения к расчетным показателям, их неадекватная трактовка, отсутствие необходимых выводов, языковая безграмотность, отсутствие в пояснении специальной терминологии. Существенные ошибки в оформлении работы, создающие препятствия для понимания логики и последовательности решения задачи. В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует отсутствие каких –либо знаний для ведения диалога о процессах и явлениях, описанных в условии задачи.
Требования к оформлению расчетно-графических заданий, выполнения заданий по образцу (в том числе, в контрольных работах) и т.п.	Выполненное задание должно включать: - 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 строчки, 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)	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. Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися, сформированные навыки презентации результатов собственной работы и работы команды. 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.
Хорошо (зачтено)	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 свои роль и в полной мере выполнить свои функции в

	рамках командной работы. Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися, сформированные навыки презентации результатов собственной работы. 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
Удовлетворительно (зачтено)	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. 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)	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.

Данные модели, являясь студент центрированными, 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.

ПРОВЕРКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень контролируемых компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между проблемной ситуацией в продажах банковских продуктов (А-Г) и методом её решения (1-4). Ситуации: А. Клиент не может выбрать между двумя вкладами с разными ставками и сроками. Б. Менеджеру нужно быстро найти информацию о новых тарифах конкурента. В. Команда отделения не выполнила план продаж за квартал. Г. Клиент отказывается от карты, ссылаясь на высокую стоимость обслуживания. Методы: 1. Сравнительный анализ условий и расчёт выгоды для клиента. 2. Поиск в профессиональ	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			ных источниках и на сайтах банков. 3. Анализ причин отклонения от плана и корректировка действий. 4. Работа с возражением и подбор альтернативного предложения.	
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между контекстом продажи (А-Г) и способом решения задачи (1-4). Контексты: А. Пенсионерка хочет сохранить накопления. Б. Студент оформляет первую дебетовую карту. В. Предприниматель просит платёж контрагенту. Г. Семья интересуется ипотекой. Способы: 1. Предложить вклад с фиксированной ставкой. 2. Оформить карту с	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			кешбэком и бесплатным обслуживание м. 3. Провести безналичный платёж по реквизитам. 4. Рассчитать ипотеку и подобрать программу.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы анализа проблемной ситуации при выборе способа решения профессиональной задачи в правильной последовательности (1-4): 1. Оценка эффективности выбранного способа. 2. Выявление и формулировка проблемы. 3. Реализация выбранного способа. 4. Анализ возможных способов решения.	2 - 4 - 3 - 1
Задание закрытого типа на установление последовательн	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия менеджера при решении задачи «клиент не определился с продуктом» в правильной	3 - 2 - 1 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
ости			последовательности (1-4): 1. Предложить продукт, соответствующий потребности. 2. Задать уточняющие вопросы. 3. Выявить потребность клиента. 4. Оценить реакцию клиента и при необходимости скорректировать предложение.	
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Уметь	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Клиент просит провести платёж контрагенту, но не знает реквизитов. Какое действие менеджера наиболее эффективно? 1. Отказать клиенту. 2. Предложить клиенту уточнить реквизиты и помочь заполнить платёжное поручение. 3. Предложить другой продукт. 4. Перевести клиента к другому специалисту.	2. Обоснование: без корректных реквизитов платёж невозможно провести, поэтому помощь в их уточнении и заполнении документа устраняет причину проблемы, а отказ или перевод к другому специалисту не решают задачу клиента.

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что является основой выбора способа решения профессиональной задачи? 1. Личное мнение менеджера. 2. Анализ проблемной ситуации и оценка возможных способов. 3. Желание клиента. 4. Указание коллеги.	2. Обоснование: выбор способа должен опираться на объективные данные о ситуации и сравнение альтернатив, иначе решение может не устранить причину проблемы, поэтому личное мнение, желание клиента или указание коллеги не могут быть достаточной основой.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Уметь	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие действия относятся к решению задачи «повысить эффективность продаж в отделении»? 1. Анализ причин низких продаж. 2. Обучение сотрудников технике продаж. 3. Игнорирование обратной связи клиентов. 4. Корректировка скриптов и предложений.	1, 2, 4. Обоснование: анализ выявляет причины спада, обучение и корректировка скриптов устраняют их, тогда как игнорирование обратной связи клиентов, наоборот, консервирует проблему и не может повысить эффективность.

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе выбора способа решения профессиональной задачи? 1. Системность. 2. Опора на анализ ситуации. 3. Случайность выбора. 4. Оценка эффективности.	1, 2, 4. Обоснование: системность обеспечивает учёт всех факторов, анализ ситуации даёт исходные данные, а оценка эффективности позволяет проверить результат; случайность выбора противоречит обоснованному подходу.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите основные методы решения профессиональных задач в продажах банковских продуктов.	К основным методам относятся: сравнительный анализ условий продуктов и расчёт выгоды для клиента; поиск информации в профессиональных источниках и на сайтах банков; анализ проблемной ситуации и причин отклонений; работа с возражениями и подбор альтернативных предложений. Выбор метода

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				зависит от контекста: при сомнениях клиента применяется сравнение, при отказе — работа с возражением, при невыполнении плана — анализ причин.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите, как вы выберете способ решения задачи, если клиент сомневается в выборе вклада.	Сначала выявляю потребность клиента (цель, срок, сумма), затем сравниваю условия вкладов по ставке, сроку и возможности пополнения, рассчитываю выгоду для клиента и предлагаю оптимальный вариант. Если клиент сомневается, уточняю его опасения и корректирую предложение, а после оформления проверяю удовлетворённость клиента.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между ролью в команде (А-Г) и её функцией (1-4). Роли: А. Руководитель. Б. Аналитик. В. Коммуникатор. Г. Исполнитель. Функции: 1. Сбор и анализ информации. 2. Постановка задач и распределение ролей. 3. Налаживание взаимодействия между участниками. 4. Выполнение поставленных задач.	А - 2, Б - 1, В - 3, Г - 4
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между ситуацией в команде (А-Г) и действием менеджера (1-4). Ситуации: А. Участники не понимают своих задач. Б. В команде возник конфликт. В. Один участник не выполняет свою часть работы. Г. Команда выполнила задачу досрочно.	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			Действия: 1. Уточнить задачи и распределить роли. 2. Провести переговоры и найти компромисс. 3. Выяснить причины и перераспределить нагрузку. 4. Отметить результат и проанализировать опыт.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы командной работы в правильной последовательности (1-4): 1. Распределение ролей и задач. 2. Формулировка общей цели. 3. Выполнение задач. 4. Оценка результата и обратная связь.	2 - 1 - 3 - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при разрешении конфликта в команде в правильной последовательности (1-4): 1. Выслушать обе стороны. 2. Выявить причину	2 - 1 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			конфликта. 3. Выработать совместное решение. 4. Проверить результат.	
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Уметь	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Команда отделения не выполнила план. Что должен сделать руководитель в первую очередь? 1. Наказать сотрудников. 2. Проанализировать причины и распределить задачи. 3. Передать задачу другому отделу. 4. Ничего не делать.	2. Обоснование: наказание не устраняет причину невыполнения плана, а передача задачи другому отделу лишь перекладывает проблему, поэтому сначала необходимо выявить причины спада и перераспределить задачи внутри команды.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что является основой эффективной командной работы? 1. Единая цель и распределение ролей. 2. Конкуренция между участниками. 3. Отсутствие обратной связи. 4. Индивидуальная работа каждого.	1. Обоснование: единая цель задаёт направление совместных действий, а распределение ролей исключает дублирование и размывание ответственности; конкуренция, отсутствие обратной связи

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				и индивидуализм, наоборот, разрушают командное взаимодействие.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Уметь	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие действия способствуют эффективному взаимодействию в команде? 1. Чёткое распределение ролей. 2. Игнорирование мнения коллег. 3. Обратная связь. 4. Совместное обсуждение задач.	1, 3, 4. Обоснование: распределение ролей исключает дублирование, обратная связь позволяет корректировать действия, а совместное обсуждение обеспечивает учёт разных позиций; игнорирование мнения коллег, напротив, ведёт к ошибкам и конфликтам.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе работы в команде? 1. Взаимопомощь. 2. Единая цель. 3. Индивидуализм. 4. Обратная связь.	1, 2, 4. Обоснование: взаимопомощь и обратная связь обеспечивают координацию действий, а единая цель объединяет усилия участников; индивидуализм противоречит самой природе командной работы.

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите основные принципы командной работы.	К основным принципам относятся: единая цель, распределение ролей и ответственности, взаимопомощь, открытая обратная связь, совместное обсуждение задач и уважение к мнению каждого участника. Соблюдение этих принципов позволяет команде эффективно решать профессиональные задачи и избегать конфликтов.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите, как вы распределите роли в команде при разработке нового банковского продукта.	Сначала формулирую общую цель проекта, затем выявляю сильные стороны участников и распределяю роли: аналитик собирает и обрабатывает информацию, коммуникатор налаживает взаимодействие, исполнитель

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				выполняет задачи, руководитель координирует работу. После распределения ролей устанавливаю обратную связь и проверяю, чтобы каждый понимал свои задачи и зону ответственности.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между видом коммуникации (А-Г) и её характеристикой (1-4). Виды коммуникации: А. Устная деловая коммуникация. Б. Письменная деловая коммуникация. В. Невербальная коммуникация. Г. Межкультурная коммуникация. Характеристики: 1. Обмен информацией с помощью жестов,	А - 3, Б - 4, В - 1, Г - 2

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			мимики, позы. 2. Общение с учётом особенностей другой культуры и традиций. 3. Диалог с клиентом в отделении банка. 4. Оформление заявления или служебной записки.	
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между ситуацией общения (А-Г) и правилом делового этикета (1-4). Ситуации: А. Приветствие клиента при входе в отделение. Б. Разговор с недовольным клиентом. В. Телефонный разговор с коллегой. Г. Письменный ответ на обращение клиента. Правила: 1. Сохранять спокойный тон и не перебивать. 2. Использовать официально-деловой стиль и	А - 4, Б - 1, В - 3, Г - 2

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			обращение на «Вы». 3. Представиться и уточнить цель звонка. 4. Поприветствовать, предложить помощь.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы деловой беседы с клиентом в правильной последовательности (1-4): 1. Выявление потребности. 2. Приветствие и установление контакта. 3. Завершение беседы и договорённости. 4. Представление предложения.	2 - 1 - 4 - 3
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при подготовке письменного ответа на обращение клиента в правильной последовательности (1-4): 1. Проверка текста на соответствие нормам речи. 2. Изучение содержания обращения. 3. Подготовка проекта ответа.	2 - 3 - 1 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			4. Отправка ответа клиенту.	
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Уметь	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Клиент говорит быстро и эмоционально. Как менеджеру лучше построить коммуникацию ? 1. Перебить и сразу предложить продукт. 2. Выслушать, говорить спокойно и уточнять детали. 3. Говорить громче клиента. 4. Перевести разговор на другую тему.	2. Обоснование: эмоциональное состояние клиента мешает восприятию информации, поэтому спокойное выслушивание и уточнение деталей снижают напряжение и позволяют выявить истинную потребность, тогда как перебивание или повышение голоса лишь усиливают конфликт.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что относится к нормам устной деловой речи? 1. Использование сленга. 2. Соблюдение орфоэпических и лексических норм. 3. Громкая речь. 4. Перебивание собеседника.	2. Обоснование: орфоэпические и лексические нормы обеспечивают правильность и понятность речи, тогда как сленг, громкость и перебивание нарушают деловой этикет и затрудняют восприятие.
Комбинированное задание с несколькими верными	Уметь	Выберите несколько правильных ответов и	Какие действия способствуют эффективной письменной	1, 3, 4. Обоснование: деловой стиль обеспечивает

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
ответами (задачи)		обоснуйте	коммуникации с клиентом? 1. Использование официально-делового стиля. 2. Пренебрежение правилами орфографии. 3. Чёткая структура текста. 4. Учёт социального контекста обращения.	корректность, структура — понятность, а учёт контекста — уместность обращения; пренебрежение орфографией, наоборот, снижает доверие к банку и затрудняет понимание текста.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе делового общения? 1. Вежливость. 2. Уважение к собеседнику. 3. Грубость. 4. Учёт культурного контекста.	1, 2, 4. Обоснование: вежливость и уважение создают доверие, а учёт культурного контекста предотвращает недопонимание; грубость противоречит целям делового общения и разрушает контакт.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите основные нормы устной и письменной деловой речи.	К основным нормам относятся орфоэпические (правильное произношение), лексические (точный выбор слов), грамматические (правильное построение предложений) и стилистические

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				(уместность в деловом контексте). Письменная речь дополнительно требует соблюдения орфографии и пунктуации, а также официально-делового стиля изложения.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите, как вы построите устную коммуникацию с клиентом, который плохо говорит по-русски.	Говорю медленно и просто, использую короткие предложения и понятные формулировки, избегаю профессионального жаргона. При необходимости применяю письменные пояснения, схемы и уточняющие вопросы, чтобы убедиться, что клиент понял информацию. Учитываю культурный контекст и проявляю терпение, чтобы не создать у клиента ощущение давления.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между видом документа (А-Г) и его назначением (1-4). Документы: А. Платёжное поручение. Б. Кредитный договор. В. Заявление на открытие вклада. Г. Выписка по счёту. Назначение: 1. Подтверждение условий кредитования. 2. Распоряжение о переводе денежных средств. 3. Информирование о движении средств по счёту. 4. Оформление вклада клиента.	А - 2, Б - 1, В - 4, Г - 3
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между реквизитом документа (А-Г) и его содержанием (1-4). Реквизиты: А. ИНН. Б. БИК. В. Расчётный счёт. Г. КПП. Содержание: 1. Идентификационный номер	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			налогоплательщика. 2. Банковский идентификационный код. 3. Номер счёта для расчётов. 4. Код причины постановки на учёт.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы работы с профессиональной документацией в правильной последовательности (1-4): 1. Проверка правильности заполнения. 2. Получение документа. 3. Регистрация и хранение. 4. Ознакомление с содержанием.	2 - 4 - 1 - 3
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при извлечении информации из кредитного договора в правильной последовательности (1-4): 1. Найти раздел с условиями. 2. Определить цель чтения. 3. Зафиксировать ключевые параметры. 4. Проверить полноту	2 - 1 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			информации.	
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Уметь	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Клиент принёс платёжное поручение с ошибкой в БИК. Что должен сделать менеджер? 1. Принять документ без изменений. 2. Указать клиенту на ошибку и предложить исправить реквизит. 3. Отказать в обслуживании. 4. Исправить реквизит самостоятельно без согласования.	2. Обоснование: БИК идентифицирует банк получателя, и при его ошибке платёж уйдёт не по назначению или будет возвращён, поэтому реквизит необходимо исправить с участием клиента, а не принимать документ или исправлять его самостоятельно.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что означает аббревиатура «БИК» в платёжных документах? 1. Банковский идентификационный код. 2. Бюджетный инвестиционный кредит. 3. Банковский индекс клиента. 4. Базовая информационная карта.	1. Обоснование: БИК — это банковский идентификационный код, который присваивается кредитной организации и используется для маршрутизации платежей; остальные расшифровки не соответствуют содержанию реквизита.
Комбинированное задание с несколькими	Уметь	Выберите несколько правильных	Какие действия необходимы при работе с	1, 3, 4. Обоснование: словарь и

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
верными ответами (задачи)		ответов и обоснуйте	профессиональной документацией на иностранном языке? 1. Использование словаря и профессиональных глоссариев. 2. Игнорирование незнакомых терминов. 3. Уточнение значений терминов у специалистов. 4. Сверка с официальным переводом.	глоссарии дают точное значение терминов, уточнение у специалистов исключает ошибки, а сверка с официальным переводом обеспечивает корректность; игнорирование незнакомых терминов приводит к неверному пониманию документа.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие требования предъявляются к профессиональной документации? 1. Достоверность сведений. 2. Наличие обязательных реквизитов. 3. Произвольная форма. 4. Читаемость и однозначность.	1, 2, 4. Обоснование: достоверность обеспечивает доверие к документу, обязательные реквизиты — его юридическую силу, а читаемость и однозначность — правильное понимание; произвольная форма противоречит требованиям к профессиональной документации.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите состав и структуру профессиональн	К профессиональной

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			ой документации банка.	документации банка относятся платёжные документы (поручения, требования, инкассовые поручения), договоры (кредитные, вкладные, залоговые), заявления клиентов, выписки по счетам, отчёты и внутренние регламенты. Структура каждого документа включает обязательные реквизиты: наименование, номер, дату, стороны, сумму, назначение платежа, подписи и печати.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите, как вы извлечёте необходимую информацию из кредитного договора.	Сначала определяю цель чтения (например, узнать ставку или график платежей), затем нахожу соответствующий раздел договора, фиксирую ключевые параметры (сумма, срок,

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				ставка, обеспечение) и проверяю полноту информации. При необходимости сверяю данные с приложениями и графиком платежей, чтобы исключить расхождения.

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между видом кассовой операции (А-Г) и её содержанием (1-4). Операции: А. Приём наличных денег. Б. Выдача наличных денег. В. Инкассация. Г. Ревизия кассы. Содержание: 1. Пересчёт и проверка подлинности банкнот при внесении клиентом. 2. Выдача средств клиенту по расходному кассовому	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			ордеру. 3. Перевозка и сбор наличных из подразделений банка. 4. Проверка фактического наличия денег в кассе.	
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между документом (А-Г) и операцией, которую он оформляет (1-4). Документы: А. Приходный кассовый ордер. Б. Расходный кассовый ордер. В. Объявление на взнос наличными. Г. Чек. Операции: 1. Внесение наличных на счёт. 2. Получение наличных со счёта. 3. Приём наличных в кассу. 4. Выдача наличных из кассы.	А - 3, Б - 4, В - 1, Г - 2
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы кассового обслуживания клиента в правильной	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			последовательности (1-4): 1. Проверка документов. 2. Приём и пересчёт наличных. 3. Оформление кассового ордера. 4. Выдача клиенту подтверждающего документа.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия кассира при выдаче наличных клиенту в правильной последовательности (1-4): 1. Проверить расходный кассовый ордер. 2. Подготовить сумму к выдаче. 3. Пересчитать деньги в присутствии клиента. 4. Выдать деньги и подписать документ.	1 - 2 - 3 - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Владеть (практический опыт)	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы проведения ревизии кассы в правильной последовательности (1-4): 1. Снятие остатка	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			наличных. 2. Пересчёт денег. 3. Сверка с учётными данными. 4. Оформление акта ревизии.	
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Клиент вносит наличные на счёт. Какой документ оформляет кассир? 1. Расходный кассовый ордер. 2. Приходный кассовый ордер. 3. Платёжное поручение. 4. Чек.	2. Обоснование: при внесении наличных средства поступают в кассу банка, что отражается приходным кассовым ордером; расходный ордер оформляется при выдаче, а платёжное поручение и чек относятся к другим операциям.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Клиент снимает наличные со счёта. Какая операция выполняется? 1. Приём наличных. 2. Выдача наличных. 3. Инкассация. 4. Ревизия кассы.	2. Обоснование: при снятии средств клиент получает наличные из кассы, то есть выполняется расходная операция; приём, инкассация и ревизия имеют иное назначение.

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое расчётно-кассовое обслуживание? 1. Операции по ведению счетов и кассовому обслуживанию клиентов. 2. Только выдача кредитов. 3. Только обмен валюты. 4. Только инкассация.	1. Обоснование: РКО объединяет ведение банковских счетов и кассовые операции клиентов, тогда как выдача кредитов, обмен валюты и инкассация — лишь отдельные виды банковских операций.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что подтверждает приходный кассовый ордер? 1. Выдачу наличных. 2. Приём наличных в кассу. 3. Перевод средств. 4. Открытие вклада.	2. Обоснование: приходный кассовый ордер фиксирует поступление денег в кассу, поэтому он подтверждает именно приём наличных, а не выдачу, перевод или открытие вклада.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие операции относятся к расчётно-кассовому обслуживанию ? 1. Приём наличных. 2. Выдача	1, 2, 4. Обоснование: приём и выдача наличных и ведение счёта составляют содержание РКО, а выдача

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			наличных. 3. Выдача кредита. 4. Ведение счёта клиента.	кредита относится к кредитным операциям и в РКО не входит.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие документы оформляются при кассовых операциях? 1. Приходный кассовый ордер. 2. Расходный кассовый ордер. 3. Кредитный договор. 4. Объявление на взнос наличными.	1, 2, 4. Обоснование: ПКО, РКО и объявление на взнос наличными предназначены для оформления кассовых операций, а кредитный договор регулирует кредитные отношения и к кассе не относится.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе кассовых операций? 1. Сохранность денежных средств. 2. Документальное оформление. 3. Произвольность операций. 4. Контроль со стороны банка.	1, 2, 4. Обоснование: сохранность обеспечивает безопасность средств, документальное оформление — законность и учёт, а контроль — достоверность; произвольность операций противоречит установленному порядку.
Комбинированн	Знать	Выберите	Какие виды	1, 2, 3.

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
ое задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)		несколько правильных ответов и обоснуйте	кассовых операций существуют? 1. Приём наличных. 2. Выдача наличных. 3. Инкассация. 4. Выдача кредита.	Обоснование: приём, выдача и инкассация связаны с движением наличных денег, а выдача кредита — кредитная операция, не относящаяся к кассовым.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите виды кассовых операций банка.	К кассовым операциям банка относятся: приём наличных денег (приходные операции), выдача наличных (расходные операции), инкассация и перевозка наличных, ревизия кассы, а также обмен повреждённых банкнот и размен денег. Каждая операция оформляется соответствующим кассовым документом.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите порядок оформления приходного кассового	Кассир проверяет документы клиента, принимает и

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			ордера.	пересчитывает наличные, проверяет их подлинность, оформляет приходный кассовый ордер с указанием плательщика, суммы и основания, подписывает его и выдаёт клиенту подтверждающий документ (квитанцию). После этого данные операции отражаются в кассовом учёте.

ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между формой безналичных расчётов (А-Г) и её характеристикой (1-4). Формы: А. Платёжное поручение. Б. Аккредитив. В. Инкассо. Г. Чек. Характеристики: 1. Поручение плательщика банку о	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			перечислении средств. 2. Обязательство банка произвести платёж при выполнении условий. 3. Взыскание средств на основании документов. 4. Письменное распоряжение плательщика о выплате суммы.	
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между реквизитом платёжного документа (А-Г) и его содержанием (1-4). Реквизиты: А. ИНН плательщика. Б. БИК банка. В. Расчётный счёт. Г. Назначение платежа. Содержание: 1. Идентификационный номер налогоплательщика. 2. Банковский идентификационный код. 3. Номер счёта для расчётов. 4. Цель перечисления средств.	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы безналичного платежа в правильной последовательности (1-4): 1. Проверка реквизитов. 2. Формирование платёжного поручения. 3. Списание средств со счёта. 4. Зачисление средств получателю.	2 - 1 - 3 - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при проведении платежа в иностранной валюте в правильной последовательности (1-4): 1. Проверка валютного законодательства. 2. Оформление платёжного документа. 3. Конвертация валюты (при необходимости). 4. Отправка платежа.	1 - 2 - 3 - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Владеть (практический опыт)	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы проведения платежа по аккредитиву в правильной	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			последовательности (1-4): 1. Открытие аккредитива. 2. Предоставление документов. 3. Проверка документов банком. 4. Выплата средств.	
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Клиент хочет перевести средства контрагенту в рублях. Какой документ он оформляет? 1. Приходный кассовый ордер. 2. Платёжное поручение. 3. Чек. 4. Аккредитив.	2. Обоснование: перевод средств со счёта контрагенту оформляется платёжным поручением, так как это распоряжение плательщика банку о перечислении; ПКО относится к кассе, чек и аккредитив — иные формы расчётов.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Клиент оплачивает импортный контракт в иностранной валюте. Какая форма расчётов наиболее удобна? 1. Чек. 2. Аккредитив. 3. Наличные. 4. Инкассо.	2. Обоснование: аккредитив гарантирует продавцу платёж при выполнении условий контракта, что особенно важно при международных сделках; чек и наличные

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				неудобны и рискованны, а инкассо не даёт такой гарантии.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое безналичные расчёты? 1. Расчёты наличными деньгами. 2. Расчёты путём перечисления средств по счетам. 3. Обмен валюты. 4. Выдача кредита.	2. Обоснование: безналичные расчёты предполагают движение средств по банковским счетам без использования наличных, поэтому остальные варианты не соответствуют определению.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое аккредитив? 1. Обязательство банка произвести платёж при выполнении условий. 2. Поручение о переводе средств. 3. Взыскание средств. 4. Письменное распоряжение о выплате.	1. Обоснование: аккредитив — это обязательство банка произвести платёж при выполнении условий, а поручение, взыскание и распоряжение — иные формы расчётов.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие формы безналичных расчётов существуют? 1. Платёжное поручение. 2. Аккредитив. 3.	1, 2, 3. Обоснование: платёжное поручение, аккредитив и инкассо предполагают

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			Инкассо. 4. Наличные.	движение средств по счетам, то есть являются безналичными, а наличные — нет.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие документы используются при безналичных расчётах? 1. Платёжное поручение. 2. Аккредитив. 3. Приходный кассовый ордер. 4. Инкассовое поручение.	1, 2, 4. Обоснование: платёжное поручение, аккредитив и инкассовое поручение оформляют безналичные расчёты, а приходный кассовый ордер относится к кассовым операциям.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе безналичных расчётов? 1. Законность. 2. Срочность. 3. Произвольность. 4. Обеспеченность платежа.	1, 2, 4. Обоснование: законность обеспечивает соответствие операций нормам, срочность — своевременность, обеспеченность — гарантию платежа; произвольность противоречит установленному порядку.
Комбинированное задание с несколькими	Знать	Выберите несколько правильных	Какие виды валют используются в	1, 2. Обоснование: безналичные

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
верными ответами (термины/принципы)		ответов и обоснуйте	безналичных расчётах? 1. Национальная валюта. 2. Иностранная валюта. 3. Только наличные. 4. Только рубли.	расчёты проводятся как в национальной, так и в иностранной валюте, а наличные и только рубли не отражают всего многообразия валютных расчётов.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите формы безналичных расчётов.	К формам безналичных расчётов относятся: платёжное поручение (поручение плательщика банку), аккредитив (обязательство банка при выполнении условий), инкассо (взыскание средств на основании документов), чек (письменное распоряжение плательщика), а также расчёты платёжными требованиями и инкассовыми поручениями.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый	Опишите порядок	Сначала проверяется

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
		ответ	проведения платежа в иностранной валюте.	соответствие операции валютному законодательству и наличие документов, затем оформляется платёжный документ с указанием реквизитов, при необходимости проводится конвертация валюты, после чего платёж отправляется через корреспондентские счета, а клиент получает подтверждение исполнения.

ПК 1.3. Осуществлять подготовку материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между элементом базы данных расчётных документов (А-Г) и его содержанием (1-4). Элементы: А. Номер документа. Б. Дата	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			документа. В. Сумма платежа. Г. Статус документа. Содержание: 1. Уникальный идентификатор документа в базе. 2. Дата оформления расчётного документа. 3. Размер перечисляемых средств. 4. Текущее состояние обработки документа.	
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между типом расчётного документа (А-Г) и его назначением в базе данных (1-4). Типы документов: А. Платёжное поручение. Б. Инкассовое поручение. В. Аккредитив. Г. Чек. Назначение: 1. Хранение сведений о перечислении средств плательщиком. 2. Фиксация взыскания средств со счёта. 3. Учёт	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			условного обязательства банка по платежу. 4. Регистрация письменного распоряжения о выплате.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы формирования базы данных расчётных документов в правильной последовательности (1-4): 1. Ввод данных документа. 2. Проверка корректности реквизитов. 3. Сохранение записи в базе. 4. Присвоение статуса документу.	1 - 2 - 3 - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при ведении базы данных расчётных документов в правильной последовательности (1-4): 1. Поиск документа по реквизитам. 2. Проверка актуальности данных. 3. Обновление статуса документа. 4.	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			Сохранение изменений.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Владеть (практический опыт)	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы подготовки материалов для базы данных расчётных документов в правильной последовательности (1-4): 1. Сбор первичных документов. 2. Проверка полноты реквизитов. 3. Формирование электронных записей. 4. Передача данных в базу.	1 - 2 - 3 - 4
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	При вводе платёжного поручения в базу обнаружена ошибка в сумме. Что должен сделать оператор? 1. Сохранить документ как есть. 2. Исправить сумму и проверить остальные реквизиты. 3. Удалить запись. 4. Передать документ другому	2. Обоснование: ошибка в сумме искажает данные о платеже и может привести к неверным расчётам, поэтому её нужно исправить до сохранения записи, проверив при этом остальные реквизиты.

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			сотруднику.	
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	В базе данных расчётных документов необходимо найти платёж за конкретную дату. По какому реквизиту выполняется поиск? 1. По номеру документа. 2. По дате документа. 3. По статусу. 4. По сумме.	2. Обоснование: для поиска платежа за конкретную дату используется реквизит «дата документа», поскольку он однозначно указывает на временной период операции, а остальные реквизиты не отражают дату.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое база данных расчётных документов? 1. Совокупность структурированных записей о платёжных документах. 2. Список клиентов банка. 3. Перечень банковских продуктов. 4. Журнал кассовых операций.	1. Обоснование: база данных расчётных документов представляет собой структурированную совокупность записей о платёжных документах, тогда как списки клиентов, продуктов и кассовый журнал — иные учётные формы.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины,	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что означает статус документа «исполнен»? 1.	3. Обоснование: статус «исполнен»

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
принципы)			Документ создан. 2. Документ проверен. 3. Платёж проведён и средства перечислены. 4. Документ удалён.	отражает завершающий этап обработки, когда платёж фактически проведён и средства перечислены получателю, а не просто создан или проверен.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие реквизиты обязательны для записи расчётного документа в базе? 1. Номер документа. 2. Дата документа. 3. Сумма платежа. 4. Цвет документа.	1, 2, 3. Обоснование: номер, дата и сумма идентифицируют платёж и необходимы для его учёта, а цвет документа не является реквизитом и не влияет на содержание записи.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие действия относятся к ведению базы данных расчётных документов? 1. Ввод новых записей. 2. Обновление статусов. 3. Удаление устаревших записей. 4. Игнорирование ошибок.	1, 2, 3. Обоснование: ввод, обновление и удаление обеспечивают актуальность и полноту базы, а игнорирование ошибок приводит к накоплению недостоверных данных.
Комбинированное задание с несколькими	Знать	Выберите несколько правильных	Какие принципы лежат в основе	1, 2, 4. Обоснование: полнота,

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
верными ответами (термины/принципы)		ответов и обоснуйте	формирования базы данных расчётных документов? 1. Полнота данных. 2. Достоверность. 3. Произвольность. 4. Актуальность.	достоверность и актуальность обеспечивают корректность базы, а произвольность противоречит установленным правилам учёта.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие виды расчётных документов включаются в базу? 1. Платёжные поручения. 2. Инкассовые поручения. 3. Аккредитивы. 4. Кредитные договоры.	1, 2, 3. Обоснование: платёжные и инкассовые поручения, а также аккредитивы относятся к расчётным документам, а кредитный договор регулирует кредитные отношения и в базу расчётных документов не входит.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите состав и структуру базы данных расчётных документов.	База данных расчётных документов включает записи о платёжных поручениях, инкассовых поручениях, аккредитивах и чеках. Каждая запись содержит обязательные реквизиты: номер и дату

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				документа, сумму, плательщика и получателя, назначение платежа, статус обработки. Структура базы обеспечивает поиск, сортировку и хранение информации о расчётных операциях.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите порядок формирования записи о платёжном поручении в базе данных.	Сначала вводятся данные документа (номер, дата, сумма, плательщик, получатель, назначение платежа), затем проверяется корректность реквизитов, после чего запись сохраняется в базе и ей присваивается соответствующий статус. При обнаружении ошибок данные исправляются до сохранения.

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание	Знать	Прочитайте	Установите	А - 1, Б - 2, В -

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
закрытого типа на установление соответствия		текст и установите соответствие	соответствие между формой межбанковских расчётов (А-Г) и её характеристикой (1-4). Формы: А. Расчёты через корреспондентские счета. Б. Расчёты через расчётную сеть Банка России. В. Клиринговые расчёты. Г. Прямые расчёты между банками. Характеристики: 1. Проведение платежей через счета «лоро» и «ностро». 2. Использование платёжной системы центрального банка. 3. Взаимозачёт встречных требований. 4. Двусторонние расчёты без посредников.	3, Г - 4
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между документом межбанковских расчётов (А-Г) и его назначением (1-4).	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			Документы: А. Платёжное поручение. Б. Выписка по корреспондентскому счёту. В. Реестр платежей. Г. Уведомление о зачислении. Назначение: 1. Распоряжение о переводе средств между банками. 2. Информирование о движении средств по счёту. 3. Перечень платежей для обработки. 4. Подтверждение зачисления средств.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы межбанковского платежа в правильной последовательности (1-4): 1. Формирование платёжного поручения. 2. Списание средств с корреспондентского счёта. 3. Проведение платежа через расчётную систему. 4. Зачисление средств на счёт получателя.	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при проведении межбанковского расчёта в правильной последовательности (1-4): 1. Проверка реквизитов контрагента. 2. Оформление платёжного документа. 3. Отправка документа в расчётную систему. 4. Подтверждение исполнения платежа.	1 - 2 - 3 - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Владеть (практический опыт)	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы сверки межбанковских расчётов в правильной последовательности (1-4): 1. Сбор выписок по корреспондентским счетам. 2. Сопоставление сумм платежей. 3. Выявление расхождений. 4. Оформление результатов сверки.	1 - 2 - 3 - 4
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Банк А переводит средства банку Б через корреспондентский счёт. Какой	2. Обоснование: счёт «ностро» открывается банку А в банке Б для

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			счёт используется банком А? 1. Счёт «лоро». 2. Счёт «ностро». 3. Расчётный счёт клиента. 4. Кассовый счёт.	проведения расчётов, поэтому именно он используется банком А; счёт «лоро» — это тот же счёт, но со стороны банка Б, а расчётный и кассовый счета к межбанковским расчётам не относятся.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	При сверке межбанковских расчётов обнаружено расхождение сумм. Что должен сделать сотрудник? 1. Игнорировать расхождение. 2. Выявить причину и оформить результат сверки. 3. Удалить запись. 4. Передать документ клиенту.	2. Обоснование: расхождение свидетельствует о возможной ошибке или неотражённой операции, поэтому необходимо выявить причину и оформить результат сверки, иначе данные учёта останутся недостоверными.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое корреспондентский счёт? 1. Счёт банка для расчётов с другими банками. 2. Счёт клиента для вкладов. 3.	1. Обоснование: корреспондентский счёт открывается банку в другом банке для проведения межбанковских

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			Кассовый счёт. 4. Счёт для кредитов.	расчётов, поэтому остальные варианты не соответствуют его назначению.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что означает счёт «лоро»? 1. Счёт банка-респондента в банке-корреспонденте. 2. Счёт клиента. 3. Кассовый счёт. 4. Счёт для кредитов.	1. Обоснование: счёт «лоро» отражает позицию банка-респондента в банке-корреспонденте, то есть это тот же корреспондентский счёт, но рассматриваемый со стороны банка-корреспондента.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие формы межбанковских расчётов существуют? 1. Через корреспондентские счета. 2. Через расчётную сеть Банка России. 3. Клиринговые расчёты. 4. Наличные расчёты.	1, 2, 3. Обоснование: корреспондентские счета, расчётная сеть Банка России и клиринг обеспечивают перевод средств между банками, а наличные расчёты не относятся к межбанковским.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие документы используются при межбанковских	1, 2, 3. Обоснование: платёжное поручение, выписка и

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
(задачи)			расчётах? 1. Платёжное поручение. 2. Выписка по корреспондентскому счёту. 3. Реестр платежей. 4. Приходный кассовый ордер.	реестр отражают движение средств между банками, а приходный кассовый ордер относится к кассовым операциям.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе межбанковских расчётов? 1. Законность. 2. Срочность. 3. Произвольность. 4. Достоверность.	1, 2, 4. Обоснование: законность, срочность и достоверность обеспечивают корректность и своевременность межбанковских платежей, а произвольность противоречит установленному порядку.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие виды корреспондентских счетов используются в межбанковских расчётах? 1. Счёт «лоро». 2. Счёт «ностро». 3. Расчётный счёт клиента. 4. Кассовый счёт.	1, 2. Обоснование: счета «лоро» и «ностро» отражают корреспондентские отношения между банками, а расчётный счёт клиента и кассовый счёт к ним не относятся.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите формы межбанковских расчётов.	К формам межбанковских расчётов относятся: расчёты через

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				корреспондентские счета (счета «лоро» и «ностро»), расчёты через расчётную сеть Банка России, клиринговые расчёты (взаимозачёт требований) и прямые расчёты между банками без посредников. Выбор формы зависит от характера операций и условий сотрудничества банков.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите порядок проведения межбанковского платежа.	Сначала проверяются реквизиты контрагента и оформляется платёжный документ, затем документ отправляется в расчётную систему, средства списываются с корреспондентского счёта и зачисляются на счёт получателя, после чего банк получает подтверждение исполнения платежа и отражает

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				операцию в учёте.

ПК 1.5. Осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между формой международных расчётов (А-Г) и её характеристикой (1-4). Формы: А. Аккредитив. Б. Инкассо. В. Банковский перевод. Г. Вексельная форма. Характеристики: 1. Обязательство банка произвести платёж при выполнении условий. 2. Взыскание средств на основании документов. 3. Перечисление средств по поручению клиента. 4. Расчёты с использованием долговых обязательств.	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между документом	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			экспортно-импортной операции (А-Г) и его назначением (1-4). Документы: А. Контракт. Б. Инвойс. В. Транспортная накладная. Г. Свидетельство о происхождении товара. Назначение: 1. Подтверждение условий сделки. 2. Счёт на оплату товара. 3. Подтверждение перевозки груза. 4. Подтверждение страны происхождения товара.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы международного платежа по аккредитиву в правильной последовательности (1-4): 1. Открытие аккредитива. 2. Предоставление документов. 3. Проверка документов банком. 4. Выплата средств.	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при проведении платежа по импортному контракту в правильной последовательности (1-4): 1. Проверка контракта и документов. 2. Оформление платёжного документа. 3. Проверка валютного законодательства. 4. Отправка платежа.	1 - 3 - 2 - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Владеть (практический опыт)	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы проведения расчётов по инкассо в правильной последовательности (1-4): 1. Отправка документов банку плательщика. 2. Проверка документов. 3. Получение платежа. 4. Зачисление средств экспортёру.	1 - 2 - 3 - 4
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Экспортёр хочет гарантировать оплату по контракту. Какая форма	2. Обоснование: аккредитив означает обязательство банка

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			расчётов наиболее надёжна? 1. Банковский перевод. 2. Аккредитив. 3. Инкассо. 4. Вексель.	произвести платёж при выполнении условий контракта, что защищает экспортёра от неоплаты; банковский перевод и инкассо такой гарантии не дают, а вексель лишь фиксирует долг.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Импортёр оплачивает товар после его отгрузки. Какая форма расчётов подходит? 1. Аккредитив. 2. Инкассо. 3. Банковский перевод. 4. Вексель.	2. Обоснование: инкассо предполагает оплату после предоставления документов об отгрузке, что соответствует условию оплаты после отгрузки; аккредитив требует предварительного резервирования средств, а перевод и вексель не привязаны к отгрузке.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое экспортно-импортная операция? 1. Сделка по купле-продаже	1. Обоснование: экспортно-импортная операция предполагает

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			товаров между резидентами разных стран. 2. Внутренняя сделка. 3. Кассовая операция. 4. Кредитная операция.	пересечение товаром границы и участие резидентов разных стран, поэтому внутренние, кассовые и кредитные операции к ней не относятся.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое инвойс? 1. Счёт на оплату товара. 2. Транспортная накладная. 3. Контракт. 4. Свидетельство о происхождении.	1. Обоснование: инвойс представляет собой счёт на оплату товара и содержит сведения о товаре, цене и условиях поставки, тогда как накладная, контракт и свидетельство выполняют иные функции.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие формы международных расчётов существуют? 1. Аккредитив. 2. Инкассо. 3. Банковский перевод. 4. Наличные расчёты.	1, 2, 3. Обоснование: аккредитив, инкассо и банковский перевод опосредуют движение средств между резидентами разных стран, а наличные расчёты в международно

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				й практике ограничены и не относятся к основным формам.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие документы необходимы для международного платежа? 1. Контракт. 2. Инвойс. 3. Транспортная накладная. 4. Приходный кассовый ордер.	1, 2, 3. Обоснование: контракт подтверждает сделку, инвойс — счёт на оплату, накладная — отгрузку товара, а приходный кассовый ордер относится к кассовым операциям и в международных расчётах не используется.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе международных расчётов? 1. Законность. 2. Срочность. 3. Произвольность. 4. Достоверность.	1, 2, 4. Обоснование: законность, срочность и достоверность обеспечивают корректность и своевременность международных платежей, а произвольность противоречит установленным правилам.

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие виды валют используются в международных расчётах? 1. Национальная валюта. 2. Иностранная валюта. 3. Только наличные. 4. Только рубли.	1, 2. Обоснование: международные расчёты проводятся как в национальной, так и в иностранной валюте, а наличные и только рубли не отражают всего многообразия валютных операций.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите формы международных расчётов.	К формам международных расчётов относятся: аккредитив (обязательство банка при выполнении условий), инкассо (взыскание средств на основании документов), банковский перевод (перечисление по поручению клиента), вексельная форма (расчёты долговыми обязательствами), а также расчёты чеками и платёжными требованиями.

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите порядок проведения платежа по импортному контракту.	Сначала проверяются контракт и документы, подтверждающие поставку, затем проверяется соответствие операции валютному законодательству, оформляется платёжный документ, при необходимости проводится конвертация валюты, после чего платёж отправляется через банк и клиент получает подтверждение исполнения.

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

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между видом платёжной карты (А-Г) и её характеристикой (1-4). Виды карт: А. Дебетовая карта. Б. Кредитная карта. В.	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			Предоплаченная карта. Г. Корпоративная карта. Характеристики: 1. Расчёты за счёт собственных средств клиента. 2. Расчёты за счёт кредита банка. 3. Карта с заранее внесённой суммой. 4. Карта для расчётов сотрудников организации.	
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между операцией с картой (А-Г) и её содержанием (1-4). Операции: А. Оплата товаров. Б. Снятие наличных. В. Перевод с карты на карту. Г. Блокировка карты. Содержание: 1. Безналичная оплата покупки. 2. Получение наличных в банкомате. 3. Перечисление средств между	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			счетами. 4. Приостановка операций по карте.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы обслуживания расчётной операции с картой в правильной последовательности (1-4): 1. Проверка карты и ПИН-кода. 2. Авторизация операции. 3. Списание средств со счёта. 4. Выдача чека клиенту.	1 - 2 - 3 - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при блокировке карты в правильной последовательности (1-4): 1. Получение заявления клиента. 2. Проверка данных клиента. 3. Блокировка карты в системе. 4. Уведомление клиента.	1 - 2 - 3 - 4
Задание закрытого типа на	Владеть (практический	Прочитайте текст и установите	Расположите этапы выпуска платёжной	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
установление последовательности	опыт)	последовательность	карты в правильной последовательности (1-4): 1. Приём заявления клиента. 2. Проверка документов. 3. Изготовление карты. 4. Выдача карты клиенту.	
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Клиент хочет оплатить покупку картой, но на счёте недостаточно средств. Что должен сделать сотрудник? 1. Провести операцию. 2. Сообщить клиенту о недостатке средств и предложить альтернативу. 3. Заблокировать карту. 4. Игнорировать запрос.	2. Обоснование: при недостатке средств операцию провести невозможно, поэтому необходимо проинформировать клиента и предложить альтернативу, а блокировка или игнорирование запроса не решают проблему клиента.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Клиент потерял карту. Какое действие необходимо выполнить в первую очередь? 1. Выпустить новую карту. 2.	2. Обоснование: блокировка карты предотвращает несанкционированное использование средств, поэтому выполняется до

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			Заблокировать карту. 3. Снять наличные. 4. Перевести средства.	выпуска новой карты или иных операций.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое дебетовая карта? 1. Карта для расчётов за счёт собственных средств. 2. Карта для расчётов за счёт кредита. 3. Карта с заранее внесённой суммой. 4. Корпоративная карта.	1. Обоснование: дебетовая карта предполагает расходование собственных средств клиента, тогда как кредитная — за счёт банка, предоплаченная — с заранее внесённой суммой, а корпоративная — для сотрудников организации.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое ПИН-код? 1. Персональный идентификационный номер карты. 2. Номер счёта. 3. Код банка. 4. Номер договора.	1. Обоснование: ПИН-код — это персональный идентификационный номер, который подтверждает право держателя на использование карты, а номер счёта, код банка и номер договора выполняют иные функции.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие операции можно выполнить с помощью платёжной карты? 1. Оплата товаров. 2.	1, 2, 3. Обоснование: оплата, снятие и перевод выполняются непосредственно с использованием карты, а открытие вклада

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			Снятие наличных. 3. Перевод средств. 4. Открытие вклада.	— самостоятельная банковская операция, не входящая в перечень карточных операций.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие виды платёжных карт существуют? 1. Дебетовая. 2. Кредитная. 3. Предоплаченная. 4. Кассовая.	1, 2, 3. Обоснование: дебетовая, кредитная и предоплаченная карты различаются источником средств, а кассовая карта как вид платёжной карты не существует.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе обслуживания операций с картами? 1. Безопасность. 2. Законность. 3. Произвольность. 4. Достоверность.	1, 2, 4. Обоснование: безопасность защищает средства клиента, законность обеспечивает соответствие операций нормам, достоверность — правильность данных, а произвольность противоречит установленному порядку.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/прин	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие меры безопасности применяются при операциях с картами? 1. ПИН-код. 2.	1, 2, 3. Обоснование: ПИН-код, чип и 3D-Secure защищают карту от

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
ципы)			Чип-технология. 3. 3D-Secure. 4. Свободный доступ к счёту.	несанкционированного доступа, а свободный доступ к счёту, наоборот, снижает безопасность.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите виды платёжных карт.	К видам платёжных карт относятся: дебетовая (расчёты за счёт собственных средств), кредитная (расчёты за счёт кредита банка), предоплаченная (с заранее внесённой суммой) и корпоративная (для расчётов сотрудников организации). Каждый вид имеет свои условия выпуска и обслуживания.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите порядок блокировки карты при её потере.	Клиент подаёт заявление о блокировке, сотрудник проверяет его данные, после чего карта блокируется в системе, и клиент уведомляется о результате. Блокировка предотвращает несанкционированное использование

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				карты, после чего при необходимости оформляется новая карта.

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между методом оценки кредитоспособности (А-Г) и его содержанием (1-4). Методы: А. Анализ финансовых коэффициентов. Б. Анализ денежного потока. В. Анализ делового риска. Г. Кредитная история. Содержание: 1. Расчёт показателей ликвидности, платёжеспособности, финансовой устойчивости. 2. Оценка поступлений и расходов заёмщика. 3. Оценка рисков, связанных с деятельностью заёмщика. 4. Изучение прошлых	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			кредитов и их погашения.	
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между документом заёмщика (А-Г) и его назначением для оценки кредитоспособности (1-4). Документы: А. Справка о доходах. Б. Бухгалтерский баланс. В. Кредитная история. Г. Бизнес-план. Назначение: 1. Подтверждение доходов физического лица. 2. Оценка финансового состояния организации. 3. Сведения о прошлых кредитах. 4. Обоснование проекта для кредитования.	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы оценки кредитоспособности клиента в правильной последовательности (1-4): 1. Сбор документов. 2. Анализ финансовых	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			показателей. 3. Оценка кредитной истории. 4. Принятие решения о кредитовании.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при анализе кредитоспособности заёмщика в правильной последовательности (1-4): 1. Проверка достоверности документов. 2. Расчёт коэффициентов. 3. Сравнение с нормативными значениями. 4. Формулировка вывода о кредитоспособности.	1 - 2 - 3 - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Владеть (практический опыт)	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы оценки кредитного риска в правильной последовательности (1-4): 1. Определение кредитного рейтинга. 2. Оценка обеспечения. 3. Расчёт резерва. 4. Мониторинг кредита.	1 - 2 - 3 - 4
Комбинированное задание с 1	Владеть (практичес	Выберите один	Клиент предоставил	2. Обоснование: отсутствие

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
верным ответом (задачи)	кий опыт)	правильный ответ и обоснуйте	справку о доходах, но кредитная история отсутствует. Что должен сделать кредитный инспектор? 1. Отказать в кредите. 2. Провести дополнительный анализ и запросить другие документы. 3. Выдать кредит без проверки. 4. Передать клиента другому специалисту.	кредитной истории не позволяет оценить дисциплину заёмщика, поэтому требуется дополнительный анализ и запрос других документов, а отказ или выдача без проверки повышают риск невозврата.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	У заёмщика низкий коэффициент ликвидности. Что это означает? 1. Высокую кредитоспособность. 2. Низкую способность погасить краткосрочные обязательства. 3. Отсутствие доходов. 4. Наличие крупного вклада.	2. Обоснование: коэффициент ликвидности показывает соотношение оборотных активов и краткосрочных обязательств, поэтому его низкое значение свидетельствует о недостатке средств для своевременного погашения долга.
Комбинированное задание с 1 верным ответом	Знать	Выберите один правильный ответ и	Что такое кредитоспособность? 1. Способность	1. Обоснование: кредитоспособность отражает способность

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
(термины, принципы)		обоснуйте	заёмщика погасить кредит и проценты по нему. 2. Наличие залога. 3. Размер кредита. 4. Срок кредита.	заёмщика своевременно и в полном объёме погасить кредит и проценты, а залог, сумма и срок — лишь отдельные условия кредита.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое кредитный рейтинг? 1. Оценка кредитоспособности заёмщика в баллах. 2. Размер кредита. 3. Срок кредита. 4. Вид обеспечения.	1. Обоснование: кредитный рейтинг представляет собой балльную оценку кредитоспособности, тогда как размер, срок и обеспечение — это параметры кредита, а не оценка заёмщика.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие методы используются для оценки кредитоспособности? 1. Анализ финансовых коэффициентов. 2. Анализ денежного потока. 3. Анализ делового риска. 4. Анализ цвета документов.	1, 2, 3. Обоснование: финансовые коэффициенты, денежный поток и деловой риск характеризуют платёжеспособность и устойчивость заёмщика, а цвет документов не имеет экономического смысла.
Комбинированное задание с	Владеть (практичес	Выберите несколько	Какие документы	1, 2, 3. Обоснование:

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
несколькими верными ответами (задачи)	кий опыт)	правильных ответов и обоснуйте	необходимы для оценки кредитоспособности физического лица? 1. Справка о доходах. 2. Копия трудовой книжки. 3. Кредитная история. 4. Бухгалтерский баланс.	для физического лица важны подтверждение доходов, занятости и кредитной дисциплины, а бухгалтерский баланс составляется организациями и для физического лица не применяется.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе оценки кредитоспособности? 1. Комплексность. 2. Достоверность. 3. Произвольность. 4. Объективность.	1, 2, 4. Обоснование: комплексность обеспечивает учёт всех факторов, достоверность — правильность данных, объективность — непредвзятость оценки, а произвольность противоречит этим принципам.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие показатели характеризуют кредитоспособность заёмщика? 1. Ликвидность. 2. Платёжеспособность. 3. Финансовая устойчивость.	1, 2, 3. Обоснование: ликвидность, платёжеспособность и финансовая устойчивость отражают способность заёмщика отвечать по

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			4. Цвет автомобиля.	обязательствам, а цвет автомобиля не является экономическим показателем.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите методы оценки кредитоспособности клиентов.	К методам оценки кредитоспособности относятся: анализ финансовых коэффициентов (ликвидность, платёжеспособность, финансовая устойчивость), анализ денежного потока (соотношение поступлений и расходов), анализ делового риска (риски деятельности заёмщика) и изучение кредитной истории. Для юридических лиц дополнительно применяется анализ бухгалтерской отчётности и бизнес-плана.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите порядок оценки кредитоспособности физического лица.	Сначала собираются документы (справка о доходах, копия трудовой

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				книжки, кредитная история), проверяется их достоверность, затем рассчитываются коэффициенты и сравниваются с нормативными значениями, после чего формулируется вывод о кредитоспособности и принимается решение о кредитовании.

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между видом кредита (А-Г) и его характеристикой (1-4). Виды кредитов: А. Потребительский кредит. Б. Ипотечный кредит. В. Автокредит. Г. Кредитная линия. Характеристики: 1. Кредит на личные нужды заёмщика. 2. Кредит на приобретение	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			жилья под залог. 3. Кредит на покупку транспортного средства. 4. Кредит с возможностью многократного использования в пределах лимита.	
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между документом кредитного процесса (А-Г) и его назначением (1-4). Документы: А. Кредитный договор. Б. График платежей. В. Заявление на кредит. Г. Договор залога. Назначение: 1. Установление условий кредитования. 2. Расписание погашения долга. 3. Оформление запроса клиента на кредит. 4. Обеспечение обязательств залогом.	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4
Задание закрытого типа на	Знать	Прочитайте текст и установите	Расположите этапы кредитного	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
установление последовательности		последовательность	процесса в правильной последовательности (1-4): 1. Приём заявления. 2. Оценка кредитоспособности. 3. Оформление кредитного договора. 4. Выдача кредита.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при оформлении выдачи кредита в правильной последовательности (1-4): 1. Проверка документов заёмщика. 2. Подписание кредитного договора. 3. Перечисление средств на счёт заёмщика. 4. Формирование графика платежей.	1 - 2 - 4 - 3
Задание закрытого типа на установление последовательности	Владеть (практический опыт)	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы оформления ипотечного кредита в правильной последовательности (1-4): 1. Оценка кредитоспособности. 2. Оценка залога.	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			3. Подписание договора. 4. Выдача кредита.	
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Заёмщик хочет получить кредит на покупку автомобиля. Какой вид кредита ему подходит? 1. Потребительский. 2. Ипотечный. 3. Автокредит. 4. Кредитная линия.	3. Обоснование: автокредит предназначен именно для приобретения транспортного средства и предполагает его залог, тогда как потребительский и ипотечный кредиты имеют иные цели, а кредитная линия — особый механизм кредитования.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	При оформлении кредита заёмщик не предоставил документ о доходах. Что должен сделать кредитный инспектор? 1. Выдать кредит. 2. Запросить документ и приостановить оформление. 3. Отказать без объяснений. 4. Передать документы другому сотруднику.	2. Обоснование: без подтверждения доходов невозможно оценить кредитоспособность, поэтому оформление приостанавливается до предоставления документа, а выдача кредита без проверки повышает риск невозврата.

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое кредитный договор? 1. Соглашение между банком и заёмщиком об условиях кредита. 2. График платежей. 3. Заявление на кредит. 4. Договор залога.	1. Обоснование: кредитный договор фиксирует все условия кредитования (сумму, срок, ставку, обеспечение), а график, заявление и договор залога — лишь отдельные документы кредитного процесса.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое график платежей? 1. Расписание погашения кредита и процентов. 2. Кредитный договор. 3. Заявление на кредит. 4. Договор залога.	1. Обоснование: график платежей устанавливает даты и суммы погашения кредита и процентов, тогда как остальные документы выполняют иные функции в кредитном процессе.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие виды кредитов существуют? 1. Потребительский. 2. Ипотечный. 3. Автокредит. 4. Кассовый.	1, 2, 3. Обоснование: потребительский, ипотечный и автокредит различаются целями и обеспечением, а кассовый кредит как вид банковского кредита не выделяется.

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие документы оформляются при выдаче кредита? 1. Кредитный договор. 2. График платежей. 3. Заявление на кредит. 4. Приходный кассовый ордер.	1, 2, 3. Обоснование: кредитный договор, график и заявление отражают условия и ход кредитной сделки, а приходный кассовый ордер относится к кассовым операциям.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе кредитования? 1. Срочность. 2. Возвратность. 3. Платность. 4. Произвольность.	1, 2, 3. Обоснование: срочность, возвратность и платность — базовые принципы кредитования, а произвольность противоречит установленному порядку.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие условия содержатся в кредитном договоре? 1. Сумма кредита. 2. Срок кредита. 3. Процентная ставка. 4. Цвет документа.	1, 2, 3. Обоснование: сумма, срок и ставка определяют условия кредитования, а цвет документа не имеет юридического значения.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите виды кредитов и условия их предоставления.	К видам кредитов относятся потребительский (на личные нужды), ипотечный (на

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				жилье под залог), автокредит (на транспортное средство) и кредитная линия (многократное использование в пределах лимита). Условия предоставления включают сумму, срок, процентную ставку, обеспечение и требования к кредитоспособности заёмщика.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите порядок оформления выдачи кредита.	Сначала проверяются документы заёмщика, затем подписывается кредитный договор, формируется график платежей, после чего средства перечисляются на счёт заёмщика. Все этапы фиксируются в документах кредитного дела.

ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между этапом сопровождения кредита (А-Г) и его содержанием (1-4). Этапы: А. Мониторинг платежей. Б. Контроль обеспечения. В. Работа с просроченной задолженность ю. Г. Изменение условий кредита. Содержание: 1. Отслеживание своевременност и погашения. 2. Проверка сохранности залога. 3. Меры по взысканию задолженности. 4. Реструктуризац ия или изменение графика.	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между документом сопровождения кредита (А-Г) и его назначением (1-4). Документы: А. Выписка по счёту. Б. Отчёт о состоянии залога. В.	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			Уведомление о просрочке. Г. Дополнительное соглашение. Назначение: 1. Информирование о движении средств. 2. Оценка сохранности обеспечения. 3. Оповещение о нарушении сроков. 4. Изменение условий договора.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы сопровождения выданного кредита в правильной последовательности (1-4): 1. Мониторинг платежей. 2. Контроль обеспечения. 3. Работа с просрочкой. 4. Закрытие кредита.	1 - 2 - 3 - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при выявлении просроченной задолженности в правильной последовательности (1-4): 1. Уведомление заёмщика. 2. Выяснение причин. 3.	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			Предложение реструктуризации. 4. Взыскание задолженности.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Владеть (практический опыт)	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы контроля залога в правильной последовательности (1-4): 1. Проверка наличия залога. 2. Оценка стоимости. 3. Сверка с документами. 4. Оформление отчёта.	1 - 2 - 3 - 4
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Заёмщик допустил просрочку платежа на 10 дней. Что должен сделать банк в первую очередь? 1. Обратиться в суд. 2. Уведомить заёмщика и выяснить причины. 3. Продать залог. 4. Списать задолженность.	2. Обоснование: кратковременная просрочка может быть вызвана временными трудностями, поэтому сначала необходимо уведомить заёмщика и выяснить причины, а суд, продажа залога и списание применяются лишь при отсутствии результата.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Заёмщик просит изменить график платежей в	2. Обоснование: при временных трудностях реструктуризация позволяет

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			связи с временными трудностями. Что должен сделать банк? 1. Отказать. 2. Рассмотреть возможность реструктуризации. 3. Продать залог. 4. Обратиться в суд.	сохранить платёжеспособность заёмщика и вернуть кредит, тогда как отказ, продажа залога или суд приводят к конфликту и потерям.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое сопровождение кредита? 1. Комплекс мер по контролю и обслуживанию выданного кредита. 2. Выдача кредита. 3. Оценка кредитоспособности. 4. Оформление заявления.	1. Обоснование: сопровождение кредита охватывает мониторинг платежей, контроль обеспечения и работу с просрочкой, тогда как выдача, оценка кредитоспособности и оформление заявления — предшествующие этапы.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое реструктуризация кредита? 1. Изменение условий кредита по соглашению сторон. 2. Выдача нового кредита. 3. Продажа залога. 4. Списание долга.	1. Обоснование: реструктуризация предполагает изменение условий (срока, графика, ставки) по соглашению сторон, а не выдачу нового кредита, продажу залога или списание

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				долга.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие меры применяются при работе с просроченной задолженностью? 1. Уведомление заёмщика. 2. Реструктуризация. 3. Взыскание через суд. 4. Игнорирование.	1, 2, 3. Обоснование: уведомление, реструктуризация и взыскание через суд направлены на возврат долга, а игнорирование просрочки ведёт к росту задолженности и потерям банка.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие документы используются при сопровождении кредита? 1. Выписка по счёту. 2. Отчёт о состоянии залога. 3. Уведомление о просрочке. 4. Приходный кассовый ордер.	1, 2, 3. Обоснование: выписка, отчёт о залоге и уведомление отражают ход сопровождения кредита, а приходный кассовый ордер относится к кассовым операциям.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе сопровождения кредита? 1. Регулярность контроля. 2. Достоверность информации. 3. Произвольность. 4. Своевременность.	1, 2, 4. Обоснование: регулярность контроля, достоверность информации и своевременность обеспечивают качественное сопровождение, а произвольность противоречит установленном

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				у порядку.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие этапы включает сопровождение кредита? 1. Мониторинг платежей. 2. Контроль обеспечения. 3. Работа с просрочкой. 4. Выдача кредита.	1, 2, 3. Обоснование: мониторинг, контроль обеспечения и работа с просрочкой относятся к сопровождению, а выдача кредита — предшествующий этап кредитного процесса.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите методы контроля за погашением кредита.	К методам контроля относятся: мониторинг платежей по графику, проверка выписок по счёту заёмщика, контроль состояния и стоимости обеспечения, а также работа с просроченной задолженностью (уведомления, реструктуризация, взыскание). Регулярность контроля позволяет своевременно выявлять риски невозврата.
Открытое	Уметь	Дайте	Опишите	Сначала

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
задание		развернутый ответ	порядок работы с просроченной задолженность ю.	заёмщик уведомляется о просрочке, затем выясняются её причины, после чего предлагается реструктуризац ия или иной способ погашения. Если меры не дают результата, применяется взыскание задолженности, в том числе через суд.

ПК 2.4. Проводить операции на рынке межбанковских кредитов

Тип задания	Индикато р	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
Задание закрытого типа на установление соответствия	Знать	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между видом межбанковского кредита (А-Г) и его характеристико й (1-4). Виды: А. Кредит «овернайт». Б. Кредит на срок. В. Кредит по генеральному соглашению. Г. Кредит Банка России. Характеристики : 1. Кредит на один рабочий день. 2. Кредит на	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			определённый срок. 3. Кредит в рамках долгосрочного соглашения. 4. Кредит, предоставляемый центральным банком.	
Задание закрытого типа на установление соответствия	Уметь	Прочитайте текст и установите соответствие	Установите соответствие между документом межбанковского кредита (А-Г) и его назначением (1-4). Документы: А. Генеральное соглашение. Б. Заявка на кредит. В. Договор межбанковского кредита. Г. Выписка по счёту. Назначение: 1. Установление общих условий сотрудничества. 2. Запрос на предоставление кредита. 3. Оформление конкретной сделки. 4. Информирование о движении средств.	А - 1, Б - 2, В - 3, Г - 4
Задание закрытого типа на установление последователь	Знать	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы сделки на рынке межбанковских кредитов в	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
ности			правильной последовательности (1-4): 1. Заключение генерального соглашения. 2. Подача заявки. 3. Оформление договора. 4. Перечисление средств.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Уметь	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите действия при оценке возможности предоставления межбанковского кредита в правильной последовательности (1-4): 1. Оценка финансового положения контрагента. 2. Проверка обеспечения. 3. Определение условий кредита. 4. Принятие решения.	1 - 2 - 3 - 4
Задание закрытого типа на установление последовательности	Владеть (практический опыт)	Прочитайте текст и установите последовательность	Расположите этапы учёта межбанковского кредита в правильной последовательности (1-4): 1. Отражение выдачи кредита. 2. Начисление процентов. 3. Отражение погашения. 4.	1 - 2 - 3 - 4

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			Закрытие сделки.	
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Банк нуждается в средствах на один рабочий день. Какой кредит ему подходит? 1. Кредит на срок. 2. Кредит «овернайт». 3. Кредит по генеральному соглашению. 4. Кредит Банка России.	2. Обоснование: кредит «овернайт» предоставляется на один рабочий день и предназначен для покрытия краткосрочной потребности в средствах, тогда как срочный кредит и генеральное соглашение рассчитаны на более длительный период.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	При оценке контрагента выявлено неудовлетворительное финансовое положение. Что должен сделать банк? 1. Выдать кредит. 2. Отказать или потребовать дополнительное обеспечение. 3. Увеличить сумму. 4. Снизить ставку.	2. Обоснование: неудовлетворительное финансовое положение повышает риск невозврата, поэтому кредит не выдаётся либо требуется дополнительное обеспечение, а увеличение суммы или снижение ставки лишь усугубят риск.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое межбанковский кредит? 1. Кредит, предоставляемый одним банком	1. Обоснование: межбанковский кредит предполагает предоставление средств одним

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
			другому. 2. Кредит физическому лицу. 3. Кредит организации. 4. Кредит Банка России.	банком другому, тогда как кредиты физическим лицам, организациям и Банку России относятся к иным видам кредитования.
Комбинированное задание с 1 верным ответом (термины, принципы)	Знать	Выберите один правильный ответ и обоснуйте	Что такое генеральное соглашение? 1. Документ, устанавливающий общие условия сотрудничества банков. 2. Заявка на кредит. 3. Договор конкретной сделки. 4. Выписка по счёту.	1. Обоснование: генеральное соглашение определяет общие условия сотрудничества банков на рынке межбанковских кредитов, а заявка, договор и выписка — документы конкретных сделок или учёта.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (задачи)	Владеть (практический опыт)	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие виды межбанковских кредитов существуют? 1. Кредит «овернайт». 2. Кредит на срок. 3. Кредит по генеральному соглашению. 4. Потребительский кредит.	1, 2, 3. Обоснование: «овернайт», срочный кредит и кредит по генеральному соглашению относятся к межбанковским, а потребительский кредит предоставляется физическим лицам.
Комбинированное задание с несколькими	Владеть (практический	Выберите несколько правильных	Какие документы оформляются	1, 2, 3. Обоснование: генеральное

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
верными ответами (задачи)	опыт)	ответов и обоснуйте	при межбанковском кредитовании? 1. Генеральное соглашение. 2. Заявка на кредит. 3. Договор межбанковского кредита. 4. Приходный кассовый ордер.	соглашение, заявка и договор оформляют межбанковское кредитование, а приходный кассовый ордер относится к кассовым операциям.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие принципы лежат в основе межбанковского кредитования? 1. Возвратность. 2. Срочность. 3. Платность. 4. Произвольность.	1, 2, 3. Обоснование: возвратность, срочность и платность — базовые принципы кредитования, а произвольность противоречит установленному порядку.
Комбинированное задание с несколькими верными ответами (термины/принципы)	Знать	Выберите несколько правильных ответов и обоснуйте	Какие условия определяются в договоре межбанковского кредита? 1. Сумма. 2. Срок. 3. Процентная ставка. 4. Цвет документа.	1, 2, 3. Обоснование: сумма, срок и ставка определяют условия кредита, а цвет документа не имеет юридического значения.
Открытое задание	Знать	Дайте развернутый ответ	Назовите порядок оформления и учёта межбанковских кредитов.	Порядок включает заключение генерального соглашения, подачу заявки на кредит, оформление договора межбанковского

Тип задания	Индикатор	Инструкция	Пример задания	Правильный ответ
				кредита, перечисление средств, отражение выдачи кредита в учёте, начисление процентов, отражение погашения и закрытие сделки. Все этапы фиксируются в учётных документах банка.
Открытое задание	Уметь	Дайте развернутый ответ	Опишите порядок оценки возможности предоставления межбанковского кредита.	Сначала оценивается финансовое положение контрагента, затем проверяется обеспечение, определяются условия кредита (сумма, срок, ставка), после чего принимается решение о предоставлении кредита или отказе. При неудовлетворительном финансовом положении кредит не выдаётся либо требуется дополнительное обеспечение.