

Специальность	38.02.07 «Банковское дело»
Наименование	Методические указания по организации самостоятельной работы ПМ. 03 «Освоение должности служащего 20002 «Агент банка»
Автор(ы)	Скок Елизавета Анатольевна, преподаватель ГБПОУ СО «ТПК»
Организация-разработчик	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ «Тольяттинский политехнический колледж» (ГБПОУ СО «ТПК»)
Рецензент(ы)	Морозова Т.А. (преподаватель ГБПОУ "ТК им. Н. Д. Кузнецова") Старикова Т.Е. (ведущий специалист по учебно-методической работе, преподаватель АНО ПОО Колледж «МИР») Чувашова С.Ю. (преподаватель ГБПОУ СО "ТПК")
Аннотация	<p>Методические указания по организации внеаудиторной самостоятельной работы ПМ. 03 «Освоение должности служащего «Агент банка» разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта специальности 38.02.07 «Банковское дело» среднего образования.</p> <p>Методические указания определяют цели, задачи, рекомендации и инструкции по выполнению различных видов внеаудиторной самостоятельной работы в процессе изучения ПМ. 03 «Освоение должности служащего 20002 «Агент банка».</p> <p>Задания для самостоятельной работы, представленные в методическом пособии, способствуют развитию общих и профессиональных компетенций у обучающихся по специальности 38.02.07 «Банковское дело».</p>

## Содержание

Введение	3
Пояснительная записка	4
Критерии оценки выполнения студентами самостоятельных работ	8
Методические рекомендации по составлению конспекта	9
Методические рекомендации по составлению сообщения	11
Методические рекомендации по составлению презентаций	11
Методические рекомендации по оформлению отчётных работ	12
Тематический план внеаудиторных самостоятельных работ ПМ. 03 «Освоение должности служащего 20002 «Агент банка»	13
Содержание самостоятельной работы и рекомендации по выполнению заданий	14
Заключение	27
Литература	28
Приложение	29

## **Введение**

*«Первое и главное правило банкира — выполнение обязательств и обещаний. Если не уверен — лучше вообще не обещать, но если уже пообещал — должен выполнить, во что бы то ни стало»*

Дмитрий Васильевич Брейтенбихер  
(руководитель Private Banking Банка ВТБ)

### ***Уважаемые студенты!***

Банки, заинтересованы в том, чтобы как можно больше платёжеспособных людей воспользовались банковскими услугами и стали их клиентами. Агент является сотрудником банка, доход которых будет зависеть от каждого приведённого клиента. Агент имеет возможность принимать самостоятельные решения и выбирать собственную линию развития, не противоречащую политике банка.

Профессия очень ответственная, так как это лицо, имеющее прямое отношение к крупным денежным ресурсам, и доверие нельзя растерять, оно должно быть оправдано.

Методические указания по организации внеаудиторной самостоятельной работы ПМ. 03 «Освоение должности служащего «Агент банка» созданы Вам в помощь для более углубленного изучения модуля, для закрепления полученных знаний и применения их в будущем в сфере своей профессиональной деятельности.

Приступая к самостоятельной работе, Вы должны внимательно прочитать цель, ознакомиться с задачами и примерным содержанием по теме, изучить требования к уровню Вашей подготовки в соответствии с федеральными государственными стандартами, основными понятиями, выполнить задания для самостоятельного решения.

Наличие положительной оценки по практическому занятию необходимо для получения допуска к квалификационному экзамену, поэтому в случае

отсутствия на уроке по любой причине или получения неудовлетворительной оценки Вы должны найти время для её выполнения или пересдачи.

	<p>Если в процессе выполнения самостоятельной работы у Вас возникнут вопросы, самостоятельно решить которые не удаётся, то Вы можете обратиться к преподавателю для получения разъяснений или уточнений.</p>
---	--

### Пояснительная записка

Организация самостоятельной работы студентов имеет важное значение для успешного освоения ПМ.03 «Освоение должности служащего 20002 «Агент банка» и формирования у обучающихся необходимых знаний, умений и навыков, образующих основу общенаучных, инструментальных, социально-личностных, общекультурных и профессиональных компетенций.

Самостоятельная работа студентов – это способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процессе преподавателя. В ходе самостоятельной работы должна осуществляться главная функция обучения – закрепление знаний, появление новых и трансформация их в устойчивые умения и навыки.

Самостоятельная работа студентов проводится с **целью**:



углубления и расширения теоретических знаний;



формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;



систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений студентов;



развития познавательных способностей и активности студентов: инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;



формирование развития мышления, способности к саморазвитию и самореализации;



формирования практических умений и навыков;



развития исследовательского умения.

**Задачами** Самостоятельной работы студентов являются:



повышение эффективности получения знаний студентами по изучаемым вопросам;



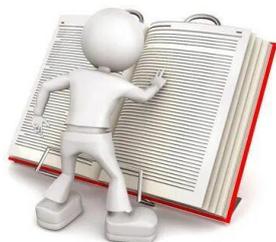
формирование и развитие профессиональных навыков у студентов через реализацию компетентного подхода, который предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой.



В результате освоения ПМ.03 обучающийся **должен уметь:**

- собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;
- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;
- устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;
- мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;
- использовать технические средства коммуникации;
- организовывать деловые встречи с клиентами;
- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;

- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;
- информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;
- компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;
- выявлять потребности клиентов;
- стимулировать клиентов повторно обращаться в банк;
- мотивировать лояльность клиентов банка.



В результате освоения ПМ.03 обучающийся **должен знать:**

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

- банковские продукты и услуги;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.

Рабочей программой по ПМ. 03 «Освоение должности служащего «Агент банка» «Освоение должности служащего 20002 «Агент банка» предусмотрено формирование **общих компетенций**:

- ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- ОК04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- ОК05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОК10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;
- ОК11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

А также **профессиональных компетенций**:

- ПК1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;
- ПК1.4 Осуществлять межбанковские расчеты;
- ПК1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт;
- ПК2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.

В настоящее время рынок труда предъявляет определённые требования к подготовке специалистов среднего профессионального образования. Для того, чтобы быть конкурентноспособными на рынке труда, необходимо отвечать им через: умение осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; использование информационно-коммуникативных технологий для совершенствования профессиональной деятельности; заниматься самообразованием.

Именно поэтому всё большее значение приобретает самостоятельная работа обучающихся, создавая условия для формирования у них готовности и умения использовать и применять различные средства информации с целью поиска необходимого знания и умения.

Аудиторная самостоятельная работа по ПМ. 03 «Освоение должности служащего 20002 «Агент банка» выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию на самостоятельную работу без непосредственного участия преподавателя.

К основным видам самостоятельной работы студентов без участия преподавателя по профессиональному модулю 03 «Агент банка» относятся:

- 1) Работа с учебниками.
- 2) Работа с Законами, постановлениями, инструкциями и др. нормативными документами.
- 3) Подготовка материала и ответов на поставленные вопросы по темам.
- 4) Поиск необходимой информации из официальных источников через сеть Интернет.
- 5) Реферирование источников.
- 6) Выполнение кейсов.
- 7) Оформление конспекта.

### **Критерии оценки выполнения студентами самостоятельных работ**

Перед выполнением работ необходимо знакомиться с дифференцированным подходом в оценивании работ. Оценка выполненных работ определяется по следующим критериям:

<p>5 (отлично) баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнено 90-100% объёма работы;</li> <li>- с достаточной полнотой излагает соответствующую тему;</li> <li>- даёт верные формулировки, точные определения, понятия терминов;</li> <li>- может обосновать свой ответ, привести необходимые доводы;</li> <li>- правильно отвечает на дополнительно заданные вопросы.</li> </ul>
<p>4 (хорошо) балла</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнено 75-90% объёма работы;</li> <li>- неполное, но правильно изложенное задание;</li> <li>- при изложении были допущены несущественные ошибки, которые он исправляет после замечания преподавателя;</li> <li>- даёт правильные формулировки, точные определения, понятия терминов;</li> <li>- может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры;</li> <li>- правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.</li> </ul>
<p>3 (удовлет-но) балла</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнено 50-75% объёма работы;</li> <li>- при изложении была допущена 1 существенная ошибка;</li> <li>- знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировке понятий.</li> </ul>
<p>2 (неудовлет-но) балла</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнено менее 50% объёма работы:</li> <li>- при изложении были допущены существенные ошибки;</li> <li>- неточно формулируются термины и понятия;</li> <li>- затрудняется при ответах на вопросы преподавателя.</li> </ul>

### Методические рекомендации по составлению конспекта

Опорный конспект (ОК) - вид внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала. В его составлении

используются различные базовые понятия, термины, знаки (символы) – опорные сигналы.

Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При необходимости выпишите их в «словарик». Что-то значимое - не забудьте вынести на полях (например, справочные данные).

Выделите главное, составьте план.

Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора.

Законспектируйте материал, чётко следуя пунктам, составленного вами плана. При конспектировании старайтесь излагать суть своими словами. Записи следует вести кратко, чётко и ясно.

Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.



#### Требования к оформлению опорного конспекта:

- 1) Лаконичность. ОК должен быть минимальным, чтобы его можно было воспроизвести за 5 - 7 минут. По объёму он должен составлять примерно один полный лист.
- 2) Структурность. Весь материал должен располагаться малыми логическими блоками, т.е. должен содержать несколько отдельных пунктов, обозначенных номерами или строчными пробелами.
- 3) Акцентирование. Для лучшего запоминания основного смысла ОК, главную идею ОК выделяется рамками различных цветов, различным шрифтом, цветными маркерами, различным расположением слов (по вертикали, по диагонали).
- 4) Унификация. При составлении ОК используются определённые аббревиатуры и условные знаки, часто повторяющиеся в курсе данного предмета.
- 5) Автономия. Каждый абзац, наряду с логической связью с остальными, должен выражать законченную мысль, и аккуратно оформлен (иметь привлекательный вид).

- 6) Оригинальность. ОК должен быть индивидуален по форме, структуре, графическому исполнению, благодаря этому он лучше сохранится в памяти. Кроме того, ОК должен быть наглядным и понятным.
- 7) Взаимосвязь. Текст ОК должен быть взаимосвязан с текстом.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- соответствие оформления требованиям;
- аккуратность и грамотность изложения;
- сроки предоставления работы.

### **Методические рекомендации по составлению сообщения**

Сообщение – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объёму устного представления информации.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объёмом информации, но и её характером – сообщения дополняют фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, может включать элементы наглядности (рисунки, таблицы, схемы и т.п.). Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 минут.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

### **Методические рекомендации по составлению презентаций**

Презентация - информационный документ, созданный на компьютере в программе Microsoft Office PowerPoint, планшете или телефоне.



### Требования к оформлению презентации:

- 1) Минимум текста на слайде – он должен быть легко читаем.
- 2) Максимум чертежей, рисунков и диаграмм – безупречно оформленных в стиле общего дизайна презентации и наглядных.
- 3) Дизайн презентации должен быть единый.
- 4) Текст должен быть чётко виден на фоне, тёмный шрифт и светлый фон или наоборот.
- 5) Шрифт: для заголовков не менее 24; для остальной информации не менее 18;
- 6) Особое внимание к деталям. Каждый элемент должен быть тщательно подготовлен: все рисунки очищены от лишних надписей, диаграммы подписаны и т.п., чтобы вам не приходилось терять время на объяснение, что и где изображено. Каждый слайд должен быть понятен.
- 7) Немного привлекающих внимание зрителя элементов слайда. Например, анимация, которая хорошо вписывается в тему. Но знайте меру.

#### Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность оформления, его соответствие требованиям;
- сроки представления работы.

#### **Методические рекомендации по оформлению отчётных работ**

Отчётные работы студенты должны оформляться в соответствии с методическими указаниями и брошюруются в папку-скоросшиватель.

Перед выполнением практической работы необходимо внимательно изучить учебный материал, соответствующий теме работы, а также ознакомиться с её оформлением.

Ответы на практические задания и ситуации следует излагать грамотно, чётко, без сокращений, анализ и выводы по работе должны быть полными и аргументированными.



#### Требования к оформлению текста:

- 1) Текстовые документы должны быть набраны на компьютере.
- 2) При выполнении на компьютере текстовые документы оформляются на одной стороне листа. Основной шрифт TimesNewRoman, размер 14 (в таблицах допускается 12), абзацный отступ 1,25, межстрочный интервал 1,5. Размеры полей: с левой стороны – 30 мм, справа – 10 мм, снизу – 20 мм, сверху 20 мм. Расстановка переносов в словах автоматическая. Выравнивание текста по ширине листа.
- 3) Выделять термины и формулы, применяя шрифты разной гарнитуры - не допускается.
- 4) Каждая страница текста нумеруется в правом нижнем углу листа, арабскими цифрами (нумерация сквозная, включая иллюстрации, расчетную часть, приложения). Титульный лист включают в общую нумерацию страниц работ. Номер страницы на титульном листе не проставляется.

#### Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильность изложения информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- соответствие требований оформления;
- сроки представления работы.

#### **Тематический план внеаудиторных самостоятельных работ ПМ. 03**

#### **«Освоение должности служащего 20002**

#### **«Агент банка»**

Планируемая тематика самостоятельной работы по ПМ. 03 «Освоение должности служащего «Агент банка» ПМ.03 «Освоение должности служащего «Агент банка», планируемые часы и форма отчетности представлены в таблице 1. Название изучаемых тем в рабочей программе соответствует названию темы самостоятельной работы.

Таблица 1- Перечень тем самостоятельной работы и форм отчетности

Наименование разделов и тем	Кол-во часов	Уровень освоения	Содержание самостоятельной работы обучающихся	Формы и методы контроля
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1 Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами)</b>				
<b>Тема 1. Понятие и виды банковских вкладов</b>	2	ОК 1 – ОК 11	Изучить нормативно-законодательную базу по теме. Подготовить сообщение	Проверка и оценка выполненной работы.
<b>Тема 2. Порядок открытия банковского счета</b>	1	ОК 1 – ОК 11 ПК 1.1	Собрать пакет учредительных документов	Проверка и оценка выполненной работы.
<b>Тема 3. Правовой режим банковской тайны</b>	2	ОК 1 – ОК 11 ПК 1.1, ПК 1.6	Проработать электронные источники и сайты банков. Выполнить кейс –задания. Реферировать источники.	Проверка и оценка выполненной работы. Тест
<b>Раздел 2 Организация деятельности агента банка</b>				
<b>Тема 4. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	2	ОК 1 – ОК 11 ПК 1.1, ПК 1.4 ПК 1.6, ПК 2.2	Провести стат. опрос по обслуживанию клиентов в банке. Определить преимущества банковских	Проверка и оценка выполненной работы.

1	2	3	4	5
			продуктов для потребителей	
<b>Тема 5. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</b>	2	ОК 1 – ОК 11 ПК 1.1, ПК 1.6 ПК 2.2	Провести работу с электронными источниками и сайтами банков. Выполнить Кейс. Проработать конспект.	Проверка и оценка выполненной работы.
<b>Тема 6. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</b>	1	ОК 1 – ОК 11 ПК 1.4, ПК 1.6 ПК 2.2	Провести работу с электронными источниками и сайтами банков. Отработать материал по логотипам и слоганам для виртуального банка. Проработать конспект.	Просмотр и оценка защиты презентаций
<b>Раздел 3. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>				
<b>Тема 7. Продвижение банковских продуктов</b>	2	ОК 1 – ОК 11 ПК 1.4, ПК 1.6 ПК 1.6, ПК 2.2	Провести работу с электронными источниками и сайтами банков. Выполнить кейс – задания. Проработать конспект.	Проверка и оценка выполненной работы.
<b>Итого часов</b>	<b>12</b>	-	-	-

### Содержание самостоятельной работы и рекомендаций по выполнению заданий

#### Самостоятельная работа № 1

#### Тема «Понятие и виды банковских вкладов»

**Количество часов на выполнение задания:** 2 часа.

**Цель:** научиться находить нужные нормативно-правовые документы и уметь их применять в регулировании работы с банковскими вкладами (депозитами).

**Форма отчетности:** сообщение

Содержание задания:

Изучить лекционный материал, а также Законодательную базу по теме в различных правовых системах. Подготовить сообщение по разновидностям банковских вкладов и как они регулируются на законодательном уровне.

## **Самостоятельная работа № 2**

### **Тема «Порядок открытия банковского счета»**

**Количество часов на выполнение задания:** 1 час.

**Цель:** научиться находить полезную банковскую информацию из официальных источников.

**Форма отчетности:** пакет документов о деятельности коммерческого банка

Содержание задания:

С помощью сети интернет на официальных сайтах банков РФ и Центробанка найти, скачать и ознакомиться с перечнем документов о ведении деятельности коммерческого банка. Распечатать данный пакет документов и предоставить в качестве отчёта о проделанной работе.

## **Самостоятельная работа № 3**

### **Тема «Правовой режим банковской тайны»**

**Количество часов на выполнение задания:** 2 часа.

**Цель:** научиться определять информацию, защищаемой режимом банковской тайны.

**Форма отчетности:** тест

Содержание задания:

Выполнить тест по вариантам

#### **I вариант**

1. Безопасность – это:

- 1) Специфическая совокупность внешних и внутренних условий деятельности, позволяющих субъекту контролировать процесс собственного существования и достигать намеченных целей указанной деятельности;

- 2) Источник потенциального ущерба имуществу или инфраструктуре банка, причинение которого может воспрепятствовать достижению банка установленных целей;
- 3) Мера допустимо опасных условий деятельности банка, неблагоприятные последствия которых реализуются в связи с ошибочными действиями или бездействием персонала банка.

2. По экономическому характеру угрозы делятся на:

- 1) Потенциальные, реализуемые угрозы;
- 2) Угрозы со стороны конкурентов, со стороны персонала банка;
- 3) Угрозы имущественного и неимущественного характера.

3. К важной для банка информации относятся:

- 1) Незаменимая информация, утечка или разрушение которой ставят под угрозу само функционирование кредитной организации;
- 2) Информация, утечка или разрушение которой наносит материальный ущерб кредитной организации, однако она может эффективно функционировать и после этого;
- 3) Информация, процесс ликвидации последствий утечки или разрушения которой сложен или связан с большими затратами.

4. Для банков ориентированных на обслуживание высокорентабельных предприятий (отраслей), наиболее целесообразным вариантом стратегии обеспечения собственной безопасности является:

- 1) Стратегия «упреждающего противодействия»;
- 2) Стратегия «адекватного противодействия»;
- 3) Стратегия «пассивной защиты».

5. Деятельность отдела собственной безопасности в составе службы безопасности банка направлен на контроль:

- 1) высших руководителей банка;
- 2) сотрудников самой службы безопасности;
- 3) эффективности управления безопасностью банка в целом.

6. В обучении новых сотрудников банка правилам обеспечения его безопасности должны принимать участие:

- 1) Сотрудники службы безопасности;
- 2) Сотрудники службы персонала;
- 3) Руководители их структурных подразделений;
- 4) Все перечисленные выше специалисты банка.

7. При нападении на банк персоналу необходимо:

- 1) Не выполнять все требования нападавших, так как они влекут за собой впоследствии банкротство банка;
- 2) Выполнять абсолютно все требования нападавших, даже если они влекут за собой впоследствии банкротство банка;
- 3) Действовать на своё усмотрение.

8. Задачи обеспечения безопасности БИС в локальных или глобальных вычислительных сетях:

- 1) Обеспечение сохранности информации, как в памяти ЭВМ, так и на отдельных носителях;
- 2) Защита информации от несанкционированного доступа;
- 3) Обеспечение достоверности, идентификации и сохранности информации при ее передаче по каналам связи;

9. Коммерческая тайна – это:

- 1) Информация по счетам или вкладам своих клиентов и корреспондентов;
- 2) Любая информация, обеспечивающая достижение преимуществ над конкурентами и извлечение прибыли;
- 3) Информация об объемах и структуре предоставленных и полученных кредитов и депозитов;

10. Механизм электронной цифровой подписи реализует функции:

- 1) Шифрование, сертификация;
- 2) Аутентификация, шифрование;
- 3) Сертификация, аутентификация.

11. Промышленный шпионаж – это:

- 1) получение обманным путем конфиденциальной информации, используемой в различных противоправных целях;

- 2) уголовно наказуемое и иное противоправное деяние, посягающее на имущественные и приравненные к ним права и интересы банка либо на порядок его функционирования;
- 3) присвоение кредитов по фиктивным банковским гарантиям подставными фирмами.

12. Внутренняя безопасность включает:

- 1) Регламентацию доступа пользователей и обслуживающего персонала к информации системы;
- 2) Защиту от несанкционированного доступа к информации;
- 3) Защиту от случайных внешних воздействий;

13. Криптография – это:

- 1) Проверка принадлежности субъекту доступа предъявленного им идентификатора; подтверждение подлинности;
- 2) Реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного документа от модификации;
- 3) Наука о методах обеспечения конфиденциальности и аутентичности информации.

14. Какая концепция предполагает возможность использования службой безопасности всего комплекса легитимных методов профилактики и отражения потенциальных угроз:

- 1) Стратегия адекватного ответа;
- 2) Стратегия пассивной защиты;
- 3) Упреждающего противодействия.

15. Финансовые махинации относятся к ... преступлениям в банковской сфере:

- 1) насильственным;
- 2) «беловоротничковым»;
- 3) экономическим.

## **II вариант**

1. Внешняя безопасность включает:

- 1) Регламентацию доступа пользователей и обслуживающего персонала к информации системы;
  - 2) Защиту от несанкционированного доступа к информации;
  - 3) Регламентацию доступа пользователей и обслуживающего персонала к ресурсам системы.
2. По признаку целевой направленности угрозы делятся на:
- 1) Угроза разглашения конфиденциальной информации, угроза имуществу банка;
  - 2) Угрозы со стороны конкурентов и со стороны криминальных структур;
  - 3) Угрозы имущественного характера и неимущественного характера.
3. Что относится к организационно-управленческой информации, которая входит в состав коммерческой тайны:
- 1) Источники и объёмы финансирования и кредитования;
  - 2) Базы данных по клиентам;
  - 3) Базы данных о ведущих специалистов банка.
4. Главным элементом криптосистемы считаются:
- 1) Алгоритмы шифрования;
  - 2) Методы распространения ключей к этим шифрам;
  - 3) Обе группы указанных элементов в равной степени.
5. К насильственным преступлениям в банковской сфере относятся:
- 1) Грабежи;
  - 2) Финансовые хищения;
  - 3) Махинации.
6. К «беловоротничковым» преступлениям в банковской сфере относятся:
- 1) Грабежи;
  - 2) Финансовые хищения;
  - 3) Налёты на обменные пункты.
7. Налёты на обменные пункты относятся к ... преступлениям в банковской сфере:

- 1) насильственным;
- 2) «беловоротничковым»;
- 3) экономическим.

8. Аутентификация – это:

- 1) Проверка принадлежности субъекту доступа предъявленного им идентификатора; подтверждение подлинности;
- 2) Реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного документа от модификации;
- 3) Наука о методах обеспечения конфиденциальности и аутентичности информации.

9. К полезной банковской информации относится:

- 1) Незаменимая информация, утечка или разрушение которой ставят под угрозу само функционирование кредитной организации;
- 2) Информация, утечка или разрушение которой наносит материальный ущерб кредитной организации, однако она может эффективно функционировать и после этого;
- 3) Информация, процесс ликвидации последствий утечки или разрушения которой сложен или связан с большими затратами.

10. Данные составляющие банковскую тайну:

- 1) Объёмы инвестиций, планы маркетинга;
- 2) Базы данных об акционерах и специалистах;
- 3) Информация банковского вклада, операций по счёту и сведений о клиенте.

11. Какая концепция предполагает возможность использования службой безопасности всего комплекса легитимных методов профилактики и отражения потенциальных угроз:

- 1) Стратегия адекватного ответа;
- 2) Стратегия пассивной защиты;
- 3) Упреждающего противодействия.

12. Задача проведения анализа уязвимости информационной банковской системы:

- 1) Рассмотрение всех возможных угроз и оценка размеров возможного ущерба;
- 2) Определение всех возможных слабых мест информационной банковской системы;
- 3) Регламентация деятельности кредитной организации.

13. При реализации, какой концепции допускаются банковский шпионаж, не всегда легитимные методы контроля:

- 1) Стратегия адекватного ответа;
- 2) Стратегия пассивной защиты;
- 3) Упреждающего противодействия.

14. Задачи обеспечения безопасности БИС в локальных или глобальных вычислительных сетях:

- 1) Обеспечение сохранности информации, как в памяти ЭВМ, так и на отдельных носителях;
- 2) Обеспечение достоверности, идентификации и сохранности информации при ее передаче по каналам связи;
- 3) Защита информации от несанкционированного доступа;

15. По вероятности практической реализации угрозы делятся на:

- 1) Имущественного и неимущественного характера;
- 2) Угрозы со стороны нелояльных сотрудников и конкурентов;
- 3) Потенциальные и реализованные угрозы.

#### **Самостоятельная работа № 4**

##### **Тема «Банковская триада. Качество банковских услуг»**

**Количество часов на выполнение задания:** 2 часа.

**Цель:** научиться определять полезность банковского продукта для клиента и банка.

**Форма отчетности:** отчетная работа

Содержание задания:

Используя данные с официального сайта исследуемого банка составьте список 10 банковских продуктов и опишите, какую полезность они несут для потребителей и банка, данные сведите в таблицу.

Таблица – Полезность банковских продуктов

Банковский продукт	Полезность для потребителя	Полезность для банка
1. Срочный вклад физического лица	Сохранность денег, получение процентов по вкладу,.....	Пополнение пассивов банка, .....
2. .....	..... .....	..... .....
n..... ....		

### Самостоятельная работа № 5

#### Тема «Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке»

**Количество часов на выполнение задания:** 2 часа.

**Цель:** научиться выявлять потребности банковских клиентов-физических лиц и закрепление навыков консультирования клиентов по банковским продуктам в соответствии с их потребностями.

**Форма отчетности:** отчётная работа

Содержание заданий:

Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица».

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

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

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

3. Составить рейтинг в порядке убывания всего набора банковских продуктов продуктовой линейки, относительно выбранной возрастной клиентской группы.

4. Требуется ли какие-то дополнительные сведения о клиенте?

5. Какие дополнительные вопросы Вы зададите потенциальному клиенту?

6. Какие сопутствующие продукты Вы можете предложить клиенту? Свои предложения необходимо обосновать.

Таблица - Сведения о клиентах

Возраст	61 год	21 год	44 года
Пол	Женский	Мужской	Мужской
Место работы	Пенсионер	Студент	Старший менеджер торговой компании
Дополнительные источники доходов	Сдача в аренду принадлежащего на праве собственности 2-х комнатная квартира в центре города	Подработка сборщиком продуктов в крупном супермаркете	Проводит Вебинары по бизнесу 1 раз в 3 месяца
Цель визита в банк	Открытие вклада с целью накопления и сбережения средств. Сумма вклада 90 тыс. рублей.	Потребительский кредит на покупку компьютера и принтера	Дом в ипотеку

### Самостоятельная работа № 6

**Тема «Корпоративный и продуктовые бренды банка.**

**Конкурентоспособность банковских продуктов»**

**Количество часов на выполнение задания:** 1 час.

**Цель:** отработать навыки поиска информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг, а также используя официальные сайты банка и сайты

рейтинговых агентств научиться определять конкурентные преимущества банка на рынке банковских услуг.

**Форма отчетности:** презентация, отчетная работа

Содержание заданий:

Используя официальные данные с сайтов банков, провести сравнительный анализ двух банковских брендов. Результаты представить в виде таблицы. Пример оформления и заполнения таблицы представлен ниже.

Таблица - Элементы банковских брендов

Элемент	Сбербанк России	АО «Казкоммерцбанк»
Нейм	СБЕРБАНК	QAZKOM
Логотип		
Слоган	<b>Всегда рядом</b>	<b>Мы вместе!</b>
Философия <i>Миссия</i>	Мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты	Казкоммерцбанк работает для того, чтобы повысить качество жизни людей, открывая для них широкие возможности мира финансовых и банковских услуг, позволяющих осуществить планы, надежды и мечты с пользой для себя, своей семьи, своей компании, бизнеса, общества и страны.
<i>Ценности</i>	<b>Я – лидер</b> Я принимаю ответственность за себя и за то, что происходит вокруг Я честен с собой, коллегами и клиентами Я совершенствую себя, наш банк и наше окружение, делая лучшее на что способен <b>Мы – команда</b> Мы с готовностью помогаем друг другу, работая на общий результат	<b>Компетентность и профессионализм.</b> Будучи лидером казахстанского банковского сектора, мы гордимся своими знаниями, уникальным опытом, мы следим за всеми изменениями в банковской системе в мире и предоставляем клиентам безупречные профессиональные услуги. <b>Честность и порядочность</b> – фундамент Банка, его деловой репутации и главные принципы этичного взаимодействия с партнерами и конкурентами по бизнесу, качественной работы с клиентами, выстраивания правильных отношений с акционерами и сотрудниками.

	<p>Мы помогаем расти и развиваться нашим коллегам Мы открыты, уважаем коллег и доверяем друг другу <b>Все – для клиента</b> Вся наша деятельность построена вокруг и ради интересов клиентов Мы хотим удивлять и радовать клиентов качеством услуг и отношением Мы превосходим ожидания клиентов</p>	<p><b>Ответственность</b> - гарантия качества нашей деятельности. Банк принимает ответственность по взятым обязательствам, установленным требованиями законодательства, договорных отношений, обычаев делового оборота и морально- нравственных принципов. <b>Доступность.</b> Мы хотим быть клиентоориентированным, доступным банком как для крупных компаний, так и для мелкого бизнеса, как для состоятельных, так и для людей с не очень высоким достатком. Мы считаем клиентов партнерами, мы работаем не для них, а вместе с ними.</p>
--	--	--

Внимательно изучите информацию в таблице, проанализируйте и ответьте на вопросы:

1. На какие группы клиентов ориентируются банки, исходя из их философии?
2. К какому типу банков относятся рассмотренные Вами кредитные институты?
3. Проводили ли банки ребрендинг или рестайлинг? Сколько раз и с какой целью?
4. Подготовьте презентацию о банковском бренде «Своего виртуального банка».

### Самостоятельная работа № 7

#### Тема «Продвижение банковских продуктов»

**Количество часов на выполнение задания:** 2 часа.

**Цель:** приобретение навыков использования различных форм продвижения банковских продуктов.

**Форма отчетности:** отчетная работа

Содержание заданий:

Выполнить два кейса.

### **Кейс «Рекламируем наш банк». (1 час)**

Для того чтобы организация деятельности банка была эффективной, нужно проводить рекламные кампании. Определите, в чём заключаются конкурентные преимущества исследуемого банка, продолжив ряд предложений:

1. Наша стратегия эффективна, потому что...
2. Сила нашего банка заключается в том, что...
3. Наши тарифы самые привлекательные, потому что...
4. У нас прочная конкурентная позиция, потому что...
5. У нас обширная клиентская база, потому что...
6. От нас не уходят клиенты, потому что...
7. Наш банк — один из лидеров на рынке банковских услуг, так как...
8. Мы постоянно расширяемся из-за того, что ...
9. Мы стремимся поддерживать наших клиентов, потому что...
10. Мы является надёжным банком, потому что...

### **Кейс «Работа банков в социальных сетях». (1 час)**

Внимательно прочитайте текст и ответьте на вопросы.

Есть взгляд на развитие банковской отрасли в ближайшем будущем, согласно которому банкам необходимо «перемещаться» туда, где присутствуют их потенциальные клиенты. Пионерами маркетинга в социальных медиа стали банки США – «Citibank, Bank of America», «ING Direct» и «USAA». В журнале «People-on-Line» говорится, что основным направлением работы зарубежных банков в социальных сетях, остаётся непосредственное общение с клиентами, в том числе, потенциальными. Во главе угла стоит совершенствование услуг и информирование уже действующих клиентов о дополнительных банковских возможностях. Ведение Блога или банковской странички - как зеркало кредитной истории. Другим направлением использования социальных сетей является оценка кредитных рисков. В социальных сетях клиенты видны, как на ладони. Рекомендуются после обращения клиента в банк за кредитом изучить его поведение в социальных сетях.

Задание:

5. Дайте оценку деятельности банков в социальных сетях.
6. Предложите пути использования блогов для получения полезной информации банками. Сделайте выводы.

### **Заключение**

В ходе выполнения самостоятельной работы студент овладевает фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по специальности, а также набирается опыта в творческой и исследовательской деятельности. Всё это в дальнейшем способствует востребованности на рынке труда и быстрой адаптации на рабочем месте.

Во время самостоятельной работы у студентов происходит:

- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

- развитие исследовательских умений;

Студентам легче становится использовать материал, полученный в ходе лекционных и практических занятий, облегчается работа при написании курсовой работы, а также увеличивается эффективность подготовки к квалификационному экзамену, а в дальнейшем и выполнения и защиты дипломной работы.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию на самостоятельную работу без непосредственного участия преподавателя.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы;
- подготовка сообщений;
- создание презентаций;
- выполнение кейсов.

Контроль и оценка результатов освоения ПМ.03 осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения студентом индивидуальных заданий.

## Литература

### Печатные учебные издания

1. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для СПО / В. А. Боровкова [и др.]; под ред. В. А. Боровковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 390 с.
2. Бондарева Т.Н., Галкина Е.А. Ведение кассовых операций: учебное пособие/Т.Н.Бондарева, Е.А.,Галкина/ Ростов н/Д: Феникс, 2017—190 с.
3. Ведение расчетных операций: Учебник / О.И. Лаврушин, под ред. — Москва : КноРус, 2017. — 245 с.

4. Костерина, Т. М. Банковское дело: учебник для СПО / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 332 с.
5. Основы банковского дела: учебник для СПО / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 288 с..

### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

6. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа <http://www.cbr.ru>.
7. Справочно-правовая система «ГАРАНТ». - Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>.
8. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - Режим доступа <http://www.consultant.ru> Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
9. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.
10. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.

### **Нормативные документы**

11. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ с измен-ми.
12. Федеральный закон от 02 декабря 1990г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 23.05.2018 г.).
13. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).

### **Дополнительные учебные издания**

14. Банковское дело: учебник для вузов / О. И. Лаврушин, Н. И. Валенцева [и др.]; под ред. О. И. Лаврушина. — 12-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2018. — 800 с.
15. Банковское дело: Учебник для вузов / ред. Г.Г. Коробова. - М.: Экономистъ, 2018. - 751 с.

Приложение

### **Эталон ответов к тестам**

I вариант		II вариант	
1.	А	1.	Б
2.	В	2.	А

3.	В	3.	В
4.	А	4.	Б
5.	Б	5.	А
6.	А	6.	Б
7.	Б	7.	А
8.	В	8.	А
9.	Б	9.	Б
10.	В	10.	В
11.	А	11.	А
12.	А	12.	А
13.	В	13.	В
14.	А	14.	Б
15.	Б	15.	В