

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Алтынова Надежда Витальевна  
Должность: Врио ректора  
Дата подписания: 22.05.2026 15:53:34  
Уникальный программный ключ:  
462c2135e66a27da081de929bee6129e7d2f3758

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Чувашский государственный аграрный университет"

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра Финансов и кредита

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной  
и научной работе



Л.М. Иванова

20.02.2026 г.

**Б1.В.03**

**Технология обслуживания в кредитных организациях**

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) Сервис в банках

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216

в том числе:

аудиторные занятия 112

самостоятельная работа 68

Виды контроля в семестрах:

экзамен 6

зачет 5

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	5 (3.1)		6 (3.2)		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Неделя	16 4/6		17 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	32	32	48	48
Практические	32	32	32	32	64	64
В том числе инт.	8	8	12	12	20	20
В том числе в форме практ. подготовки			4	4	4	4
Итого ауд.	48	48	64	64	112	112
Контактная работа	48	48	64	64	112	112
Сам. работа	24	24	44	44	68	68
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	72	72	144	144	216	216

Программу составил(и):

*канд. экон. наук, доц., Н.В. Алексеева*

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) "Технология обслуживания в кредитных организациях" в основу положены:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).

2. Учебный план: Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис в банках, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ от 20.02.2026 г., протокол № 09.

Рабочая программа дисциплины (модуля) проходит согласование с использованием инструментов электронной информационно-образовательной среды Университета.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Алексеева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой Алексеева Н.В.

Председатель методической комиссии факультета Гаврилов В.Н., Таланова Н.В.

Директор научно-технической библиотеки Викторова В.А.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов качественных профессиональных знаний в области организации бизнес-процессов банковского обслуживания клиентов, регулирования его качества, а также распределения ответственности между структурными подразделениями банка при создании, внедрении, сопровождении и модификации банковских продуктов.
-----	---

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1.	Способен самостоятельно осуществлять поиск и привлечение новых клиентов целевого сегмента на основе личных контактов и контактов из централизованной базы потенциальных клиентов
ПК-1.1	Самостоятельно осуществляет поиск и привлечение новых клиентов целевого сегмента
ПК-1.2	Участствует в формировании базы потенциальных клиентов
ПК-2.	Способен проводить аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента, в том числе информации, составляющей его особенности, по проведению предварительного и текущего мониторинга финансовых возможностей клиента для выбора оптимальных параметров приобретаемых им финансовых продуктов
ПК-2.1	Самостоятельно проводит аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента
ПК-2.2	Осуществляет предварительный и текущий мониторинг финансовых возможностей клиента для выбора оптимальных параметров приобретаемых им финансовых продуктов
ПК-5.	Способен работать с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации, в том числе оценивать характер и содержание данных сообщений
ПК-5.1	Работает с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации
ПК-5.2	Оценивает характер и содержание сообщений, исходящих от организации
ПК-7.	Способен формировать, развивать и планомерно поддерживать долгосрочные отношения с клиентами, осуществляя эффективный выбор форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации
ПК-7.1	Формирует, развивает и поддерживает долгосрочные отношения с клиентами
ПК-7.2	Разрабатывает проектную документацию с применением компьютерного моделирования и проектирования для осуществления эффективного выбора форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации

### В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	<b>Знать:</b>
3.1.1	- правовые и экономические основы формирования современных банковских продуктов и технологий;
3.1.2	- основы организации обслуживания в кредитных организациях;
3.1.3	- виды банковских продуктов и банковских технологий в сфере обслуживания;
3.1.4	- организационные и законодательно-нормативные основы банковского обслуживания клиентов с разбивкой по видам продуктов и услуг;
3.1.5	- организацию поиска и привлечения новых клиентов целевого сегмента на основе личных контактов и контактов из централизованной базы потенциальных клиентов.
3.2	<b>Уметь:</b>
3.2.1	- работать с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации, в том числе оценивать характер и содержание данных сообщений;
3.2.2	- проводить предварительный и текущий мониторинг финансовых возможностей клиента для выбора оптимальных параметров приобретаемых им финансовых продуктов;
3.2.3	- осуществлять эффективный выбор форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации;
3.2.4	- реализовывать технологические последовательности действий для предоставления банковских продуктов/услуг.
3.3	<b>Иметь навыки и (или) опыт деятельности:</b>

3.3.1	- выбора и применения современного инструментария предоставления банковских продуктов и услуг;
3.3.2	- владения методами финансового анализа для оценки финансового состояния клиентов банка и кредитных организаций;
3.3.3	- оценки и интерпретации полученных в процессе анализа результатов и формулирования выводов и рекомендаций;
3.3.4	- проводить аналитическую и исследовательскую работу по получению необходимой информации об основных показателях финансовой ситуации клиента, в том числе информации, составляющей его особенности;
3.3.5	- формировать, развивать и планомерно поддерживать долгосрочные отношения с клиентами, осуществляя эффективный выбор форм и методов взаимодействия с ними.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Прак. подг.	Примечание
<b>Раздел 1. Качество банковского обслуживания как фактор повышения эффективности деятельности банка. Основы регулирования качества банковского обслуживания.</b>							
Тема 1. Теоретические и законодательно-нормативные основы управления качеством банковских услуг в РФ. Назначение, характеристика элементов и международные стандарты менеджмента качества, его применение в сфере реализации банковских услуг. /Лек/	5	2	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	
Тема 1. Теоретические и законодательно-нормативные основы управления качеством банковских услуг в РФ. Назначение, характеристика элементов и международные стандарты менеджмента качества, его применение в сфере реализации банковских услуг. /Пр/	5	6	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	Опрос, тестирование, доклады, оценка выступлений.
Тема 2. Практика реализации системы менеджмента качества в банке. Элементы системы качества банка. Содержание стандартов качества, реализуемых в банковской деятельности. /Лек/	5	4	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	
Тема 2. Практика реализации системы менеджмента качества в банке. Элементы системы качества банка. Содержание стандартов качества, реализуемых в банковской деятельности. /Пр/	5	6	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	Опрос, тестирование, доклады, оценка выступлений.
Тема 3. Методы и система показателей оценки качества банковского обслуживания /Лек/	5	2	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	
Тема 3. Методы и система показателей оценки качества банковского обслуживания /Пр/	5	6	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	Опрос, тестирование, доклады, оценка выступлений.
СРС по разделу 1. Качество банковского обслуживания как фактор повышения эффективности деятельности банка. Основы регулирования качества банковского обслуживания. /Ср/	5	24	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	Проверка конспектов, выполненных заданий.

Зачет /Зачёт/	5	0	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	
<b>Раздел 2. Технология обслуживания клиентов по отдельным видам банковских операций и сделок</b>							
Тема 4. Технология кредитного обслуживания клиентов в банке. Содержание, характеристика этапов и документооборот кредитного процесса в банке. Формы и виды обеспечения возвратности банковского кредита . Реализация методов кредитования. /Лек/	5	4	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	2	0	Проблемная лекция
Тема 4. Технология кредитного обслуживания клиентов в банке. Содержание, характеристика этапов и документооборот кредитного процесса в банке. Формы и виды обеспечения возвратности банковского кредита . Реализация методов кредитования. /Пр/	5	6	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	4	0	Деловая игра
Тема 5. Технология расчетно-кассового обслуживания клиентов в банке. Назначение и организация деятельности отдела инкассации банка. /Лек/	5	4	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	
Тема 5. Технология расчетно-кассового обслуживания клиентов в банке. Назначение и организация деятельности отдела инкассации банка. /Пр/	5	8	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	2	0	Учебная дискуссия
Тема 6. Организация деятельности банка на финансовых рынках. Функции казначейства банка. Технология и характеристика инструментов инвестиционного банковского обслуживания клиентов на рынке драгоценных металлов. /Лек/	6	6	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	
Тема 6. Организация деятельности банка на финансовых рынках. Функции казначейства банка. Технология и характеристика инструментов инвестиционного банковского обслуживания клиентов на рынке драгоценных металлов. /Пр/	6	6	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	Опрос, тестирование, проверка заданий, доклады
Тема 7. Основы организации и регулирования валютных операций банка. Классификация валютных операций банка. /Лек/	6	4	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	
Тема 7. Основы организации и регулирования валютных операций банка. Классификация валютных операций банка. /Пр/	6	4	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	Опрос, тестирование, проверка заданий, доклады

Тема 8. Технология организации расчетных валютных операций. Паспорт сделки клиента. Порядок открытия и особенности обслуживания валютных счетов. Организация работы с наличной иностранной валютой в коммерческом банке. Конверсионные операции банков с клиентами. /Лек/	6	6	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	
Тема 8. Технология организации расчетных валютных операций. Паспорт сделки клиента. Порядок открытия и особенности обслуживания валютных счетов. Организация работы с наличной иностранной валютой в коммерческом банке. Конверсионные операции банков с клиентами. /Пр/	6	6	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	Опрос, тестирование, проверка заданий, доклады
Тема 9. Организация инвестиционной деятельности банков на рынке ценных бумаг. Технология и характеристика инструментов инвестиционного банковского обслуживания клиентов на рынке ценных бумаг. /Лек/	6	4	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	4	0	Проблемная лекция
Тема 9. Организация инвестиционной деятельности банков на рынке ценных бумаг. Технология и характеристика инструментов инвестиционного банковского обслуживания клиентов на рынке ценных бумаг. /Пр/	6	4	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	4	2	Деловая игра Участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, а именно: оформлении договоров на брокерское обслуживание.
Тема 10. Организация банком доверительного управления имуществом клиента и депозитарная деятельность банка. /Лек/	6	2	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	
Тема 10. Организация банком доверительного управления имуществом клиента и депозитарная деятельность банка. /Пр/	6	2	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	Опрос, тестирование, проверка заданий, доклады
Тема 11. Теоретические основы организации финансового мониторинга в банковской сфере. Характеристика российской национальной системы противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма (ПОД/ФТ); реализация ее требований в сфере расчетного обслуживания клиентов в банке. /Лек/	6	4	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	

Тема 11. Теоретические основы организации финансового мониторинга в банковской сфере. Характеристика российской национальной системы противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма (ПОД/ФТ); реализация ее требований в сфере расчетного обслуживания клиентов в банке. /Пр/	6	4	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	2	0	Круглый стол
Тема 12. Реализация гарантий системы страхования вкладов в депозитном обслуживании клиентов в банке. /Лек/	6	6	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	2	0	Проблемная лекция
Тема 12. Реализация гарантий системы страхования вкладов в депозитном обслуживании клиентов в банке. /Пр/	6	6	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	2	Участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, а именно: оформлении документов на получение страхового возмещения.
СРС по разделу "Технология обслуживания клиентов по отдельным видам банковских операций и сделок" /Ср/	6	44	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	Проверка конспектов, выполненных заданий.
/Экзамен/	6	36	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1	0	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

1. Понятие технологии обслуживания в кредитных учреждениях. Качество банковского обслуживания как фактор повышения эффективности деятельности банка.
2. Назначение, характеристика элементов и международные стандарты менеджмента качества, его применение в сфере реализации банковских услуг.
3. Этапы реализации стандартизации качества банковской деятельности в Российской Федерации.
4. Содержание стандартизации качества банковской деятельности в Российской Федерации.
5. Практика реализации системы менеджмента качества в банке.
6. СМК в банке: организация и нормативная база.
7. Элементы системы качества банка.
8. Содержание стандартов качества, реализуемых в банковской деятельности.
9. Содержание стандартов качества банковского обслуживания.
10. Содержание стандартов качества бизнес-процессов в банке.
11. Содержание стандартов качества банковского продукта.
12. Система показателей оценки качества банковского обслуживания.
13. Современный опыт применения системы показателей оценки качества банковского обслуживания.
14. Современные формы банковского обслуживания. Обслуживание клиентов через удаленные каналы.
15. Содержание, характеристика этапов и документооборот кредитного процесса в банке.
16. Содержание и порядок оформления кредитного договора.
17. Содержание и порядок оформления договора обеспечения.

18. Формы и виды обеспечения возвратности банковского кредита .
19. Порядок оформления договора залога. Формы и виды залога. Требования, предъявляемые к залого.
20. Реализация методов кредитования.
21. Технология расчетно-кассового обслуживания клиентов в банке.
22. Порядок документооборота и проведения кассовых операций в банке.
23. Порядок открытия счетов в банке. Виды счетов, открываемых клиентам в банке.
24. Технология расчетного обслуживания. Виды расчетных документов. Порядок списания денежных средств со счета при их недостаточности или отсутствии на счете.
25. Назначение, нормативная база работы и организация службы инкассации.
26. Порядок документооборота и проведения операций инкассаторского обслуживания.
27. Интернет-банкинг - перспективное направление в обслуживании клиентов через удаленные каналы. Качество обслуживания клиентов через удаленные каналы.

### **5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену**

1. Понятие технологии обслуживания в кредитных учреждениях. Качество банковского обслуживания как фактор повышения эффективности деятельности банка.
2. Назначение, характеристика элементов и международные стандарты менеджмента качества, его применение в сфере реализации банковских услуг.
3. Этапы реализации стандартизации качества банковской деятельности в Российской Федерации.
4. Содержание стандартизации качества банковской деятельности в Российской Федерации.
5. Практика реализации системы менеджмента качества в банке.
6. СМК в банке: организация и нормативная база.
7. Элементы системы качества банка.
8. Содержание стандартов качества, реализуемых в банковской деятельности.
9. Содержание стандартов качества банковского обслуживания.
10. Содержание стандартов качества бизнес-процессов в банке.
11. Содержание стандартов качества банковского продукта.
12. Система показателей оценки качества банковского обслуживания.
13. Современный опыт применения системы показателей оценки качества банковского обслуживания.
14. Современные формы банковского обслуживания. Обслуживание клиентов через удаленные каналы.
15. Содержание, характеристика этапов и документооборот кредитного процесса в банке.
16. Содержание и порядок оформления кредитного договора .
17. Содержание и порядок оформления договора обеспечения.
18. Формы и виды обеспечения возвратности банковского кредита .
19. Порядок оформления договора залога. Формы и виды залога. Требования, предъявляемые к залого.
20. Реализация методов кредитования.
21. Технология расчетно-кассового обслуживания клиентов в банке.
22. Порядок документооборота и проведения кассовых операций в банке.
23. Порядок открытия счетов в банке. Виды счетов, открываемых клиентам в банке.
24. Технология расчетного обслуживания. Виды расчетных документов. Порядок списания денежных средств со счета при их недостаточности или отсутствии на счете.
25. Назначение, нормативная база работы и организация службы инкассации.
26. Порядок документооборота и проведения операций инкассаторского обслуживания.
27. Интернет-банкинг - перспективное направление в обслуживании клиентов через удаленные каналы. Качество обслуживания клиентов через удаленные каналы.
28. Организация деятельности банка на финансовых рынках. Функции казначейства банка. Технология и характеристика инструментов инвестиционного банковского обслуживания клиентов на рынке драгоценных металлов.
29. Виды операций банка на рынке драгоценных металлов.
30. Организация банковского обслуживания по обезличенным банковским счетам.
31. Организация операций банка с мерными и стандартными слитками.
32. Организация операций банка с инвестиционными и памятными монетами.
33. Основы организации и регулирования валютных операций банка.
34. Классификация и общая характеристика валютных операций банка.
35. Организация банковского обслуживания физических лиц по валютным операциям.
36. Технология организации расчетных валютных операций. Паспорт сделки клиента.
37. Порядок открытия и особенности обслуживания валютных счетов.
38. Организация работы с наличной иностранной валютой в коммерческом банке.
39. Конверсионные операции банков с клиентами.
40. Организация инвестиционной деятельности банков на рынке ценных бумаг.
41. Технология и характеристика инструментов инвестиционного банковского обслуживания клиентов на рынке ценных бумаг.
42. Порядок банковского обслуживания по индивидуальным инвестиционным счетам граждан.
43. Организация банком доверительного управления имуществом клиента и депозитарная деятельность банка.
44. Теоретические основы организации финансового мониторинга в банковской сфере.
45. Характеристика российской национальной системы противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма (ПОД/ФТ).
46. Реализация требований системы ПОД/ФТ в сфере расчетного обслуживания клиентов в банке.
47. Взаимодействие АСВ и банка в сфере организации системы страхования вкладов.

48.	Реализация гарантий системы страхования вкладов в депозитном обслуживании клиентов в банке.
<b>5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)</b>	
Не предусмотрено	
<b>5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля</b>	
Вопросы для оценки знаний теоретического курса	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое кредитная и банковская системы?</li> <li>2. Какие функции выполняются кредитными институтами?</li> <li>3. Каковы элементы системы менеджмента качества?</li> <li>4. Какие банки имеют право осуществлять валютные операции на территории Российской Федерации?</li> <li>5. Перечислите объекты валютных операций.</li> <li>6. Что представляет собой юридическое дело клиента?</li> <li>7. Какие валютные переводы банки осуществляют между субъектами РФ?</li> <li>8. В чем заключается контроль Банка России за валютными операциями коммерческих банков?</li> <li>9. Перечислите состав драгоценных металлов и драгоценных камней.</li> <li>10. В каких формах драгоценные металлы используются в банковских операциях?</li> <li>11. Какие требования по операциям с драгоценными металлами Банк России устанавливает для коммерческих банков ?</li> <li>12. Что представляют собой учетные цены на драгоценные металлы?</li> <li>13. С какой целью Банк России установил для коммерческих банков лимиты открытой позиции по операциям с драгоценными металлами?</li> <li>14. В чем заключается сущность инвестиционной деятельности банка?</li> <li>15. По каким признакам классифицируют банковские инвестиционные ресурсы? В чем их особенности?</li> <li>16. Какие ценные бумаги формируют инвестиционный портфель банка?</li> <li>17. Какие типы инвестиционных портфелей банка выделяют? В чем их отличия?</li> <li>18. Дайте характеристику банковского инвестиционного кредита.</li> <li>19. Какие операции относятся к валютным в соответствии с законодательством РФ?</li> <li>20. По каким признакам классифицируют валютные операции коммерческих банков?</li> <li>21. Какие банковские счета в иностранной валюте открываются клиентам? В чем их отличия?</li> <li>22. Охарактеризуйте конверсионные операции банков.</li> <li>23. Как определяется совокупная позиция банка по операциям в иностранной валюте?</li> <li>24. Порядок документального сопровождения расчетного обслуживания в банке (по расчетным и текущим счетам предприятий).</li> <li>25. Характеристика кассового обслуживания в банке.</li> <li>26. Порядок подачи документов и взыскания страхового возмещения по системе страхования депозитов.</li> <li>27. Дайте характеристику стандартам качества банковского обслуживания.</li> </ol>	
Темы докладов	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Качество банковского обслуживания как фактор повышения эффективности деятельности банка.</li> <li>2. Назначение, характеристика элементов и международные стандарты менеджмента качества в сфере реализации банковских услуг.</li> <li>3. Этапы реализации стандартизации качества банковской деятельности в Российской Федерации.</li> <li>4. Практика реализации системы менеджмента качества в банке: российский и мировой опыт.</li> <li>5. СМК в банке: организация и нормативная база.</li> <li>6. Элементы системы качества банка (по исследуемому банку)</li> <li>7. Содержание стандартов качества, реализуемых в банковской деятельности.</li> <li>8. Система показателей оценки качества банковского обслуживания.</li> <li>9. Современный опыт применения системы показателей оценки качества банковского обслуживания.</li> <li>10. Современные формы и технологии клиентского обслуживания в банке.</li> </ol>	

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Новоселова Е. Г., Земцова А. А.	Организация деятельности коммерческого банка : Учебное пособие	Томск: ТГУ, 2014	Электронный ресурс
Л1.2	Баяндурян Г. Л.	Банковские операции и банковский надзор: учебное пособие	Краснодар: КубГТУ, 2020	Электронный ресурс
Л1.3	Федотова М. Ю.	Организация деятельности коммерческого банка и современные банковские технологии: учебное пособие	Пенза: ПГАУ, 2020	Электронный ресурс

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
--	---------------------	----------	-------------------	----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Федотова М. Ю., Тагилова О. А.	Деньги, кредит, банки: учебное пособие	Пенза: ПГАУ, 2023	Электрон ный ресурс
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>				
Э1	Центральный банк Российской Федерации			
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>				
6.3.1.1	ОС Windows XP			
6.3.1.2	SuperNovaReaderMagnifier			
6.3.1.3	MozillaFirefox			
6.3.1.4	Справочная правовая система КонсультантПлюс			
6.3.1.5	Электронный периодический справочник «Система Гарант»			
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.3.2.1	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ». Полнотекстовый, обновляемый. Доступ по локальной сети академии			
6.3.2.2	Электронная библиотечная система издательства «Лань». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. <a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>			

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>			
Аудитория	Вид работ	Назначение	Оснащенность
65a		Учебная аудитория	Стол комбинированный для операционистов(учебный) (2 шт.), флипчарт 70*100 на треноге Attache (1 шт.), стол для зала ожидания (4 шт.), стол угловой для кассира (учебный) (1 шт.), модульный диван на 10 мест (учебный) (1 шт.), кресло SAMBA CHROME/SILVER (учебный) (3 шт.), кресло SILVIA ARM (учебный) (2 шт.), роутер D-Link NO:DIR(учебный) – 300 (1 шт.), терминал «Россельхозбанк» (1 шт.), демонстрационное оборудование (Personal Computer Aspire C 22-865 series(учебный) (2 шт.), телевизор LG 43LJ10V LED (1 шт.), моноблок MSI) и учебно-наглядные пособия
58a		Учебная аудитория	Доска ученическая настенная трехэлементная (1 шт.), стол ученический (18 шт.), стул ученический (37 шт.), стол преподавателя (1 шт.), стул преподавателя (1 шт.), демонстрационное оборудование (экран стационарный (1 шт.), проектор AcerX128H(1 шт.), моноблок Acer(1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
61a		Помещение для самостоятельной работы	Столы (4 шт.), стулья (4 шт.), компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (4 шт.).
123		Помещение для самостоятельной работы	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации(19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличитель Orpolec Wide Screen (1 шт.)

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>
<p>Методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного форм контроля.</p> <p>Система знаний по дисциплине «Технология обслуживания в кредитных организациях» формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники и учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний.</p> <p>Для освоения дисциплины студентам необходимо:</p> <p>1. Посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины. Студенту важно понять, что лекция есть своеобразная творческая форма самостоятельной работы. Надо пытаться стать активным соучастником лекции: думать, сравнивать известное с вновь получаемыми знаниями, войти в логику изложения материала лектором, следить за ходом его мыслей, за его аргументацией, находить в ней кажущиеся вам слабости. Во время лекции можно задать лектору вопрос, желательно в письменной форме, чтобы не мешать и не нарушать логики проведения лекции.</p>

Слушая лекцию, следует зафиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома. На свежую голову (пока еще лекция в памяти) надо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить, до конца понять. Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. Тогда полезно обращаться и к учебнику. Лекция и учебник не заменяют, а дополняют друг друга.

2. Посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. Задание к практическому занятию выдает преподаватель. Задание включает в себя основные вопросы, задачи, тесты и рефераты для самостоятельной работы, литературу. Практические занятия начинаются с вступительного слова преподавателя, в котором называются цель, задачи и вопросы занятия. В процессе проведения занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На практических занятиях решаются конкретные задачи, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Студенты, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются на консультацию к преподавателю. Практическое занятие заканчивается подведением итогов: выводами по теме и выставлением оценок.

3. Систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение нормативных документов, материалов учебников и научных статей, написание докладов, рефератов, эссе. Задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем.

4. Под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам.

5. При возникающих затруднениях при освоении дисциплины «Технология обслуживания в кредитных организациях», для неуспевающих студентов и студентов, не посещающих занятия, проводятся еженедельные консультации, на которые приглашаются неуспевающие студенты, а также студенты, испытывающие потребность в помощи преподавателя при изучении дисциплины.

Требования, предъявляемые к выполнению контрольных заданий. При выполнении контрольных заданий следует:

1. Получить четкий ответ на все вопросы, содержащиеся в контрольном задании.
2. Максимально четко изложить способ выполнения контрольного задания.
3. Оформить задание в соответствии с предъявленными требованиями.
4. По возможности, осуществить проверку полученных результатов.

По темам 9,12 предусмотрены выездные практические занятия (приглашение специалистов) в рамках взаимодействия с Чувашским региональным филиалом АО "Россельхозбанк" с целью участия в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, а именно: изучении организации брокерской деятельности банка на рынке ценных бумаг, документооборота в банке как агента ГК АСВ по получению страхового возмещения.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты могут готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов. Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, зачета и экзамена. Тестирование организовывается в компьютерных классах. Подготовка к зачету, экзамену предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов практических занятий.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

в 20\_\_ /20\_\_ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

в 20\_\_ /20\_\_ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

в 20\_\_ /20\_\_ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

в 20\_\_ /20\_\_ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

в 20\_\_ /20\_\_ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

в 20\_\_ /20\_\_ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_