

## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

(Kèm theo thông tư số: 03/2017TT-BLĐTBXH ngày 01/03/2017  
của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội)

**Tên mô đun: NGHIỆP VỤ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

**Mã mô đun: MD18**

**Thời gian thực hiện mô đun: 90 giờ;** (Lý thuyết: 30 giờ;Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 54 giờ; Kiểm tra: 6 giờ)

### **I. Vị trí, tính chất của mô đun:**

- *Vị trí:* Chương trình mô đun Nghiệp vụ ngân hàng thương mại (NHTM) 1 là môn học lĩnh vực chuyên môn ngành Tài chính – Ngân hàng, với thời lượng 90 giờ và được bố trí cho sinh viên hệ cao đẳng tại học kỳ II năm học thứ I, sau khi sinh viên được trang bị kiến thức về lý thuyết tài chính - tiền tệ, thị trường tài chính, và pháp luật ngân hàng.

- *Tính chất:* Mô đun Nghiệp vụ NHTM 1 cung cấp kiến thức và các kỹ năng thực hiện giao dịch tại quầy của một nhân viên giao dịch và kỹ năng cho vay tiêu dùng, giúp sinh viên rèn luyện và nâng cao kỹ năng thực hiện tốt các nghiệp vụ trong hoạt động nghề nghiệp tại các NHTM cũng như các tổ chức tín dụng khác.

### **II. Mục tiêu mô đun:**

- *Về kiến thức:*

+ Liệt kê đúng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cung cấp cho khách hàng;  
+ Trình bày được đặc điểm, quy trình thực hiện các nghiệp vụ tiền gửi, thẻ, tiền mặt, các dịch vụ thanh toán, ngân hàng điện tử, kinh doanh ngoại tệ tại NHTM.

+ Viết lại đúng công thức, phương pháp tính lãi tiền gửi, lãi cho vay thông thường và cho vay trả góp tại NHTM.

- *Kỹ năng:*

+ Thực hành tốt nhiệm vụ, quy trình thủ tục thực hiện các giao dịch cơ bản tại NHTM: Giao dịch tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, tiền mặt, kiều hối, kinh doanh ngoại tệ, các dịch vụ thanh toán qua ngân hàng, ngân hàng điện tử.

+ Lập được kế hoạch phát triển thị trường cho vay tiêu dùng, tăng doanh số cho vay và lập được hồ sơ, hợp đồng tín dụng cho vay tiêu dùng.

+ Rèn luyện các kỹ năng thực hiện chuyên môn nghiệp vụ của một nhân viên giao dịch tại NHTM.

- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

+ Chấp hành các quy định pháp luật của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước về các giao dịch tại NHTM cũng như các tổ chức tín dụng khác.

+ Tuân thủ và nghiêm túc thực hiện các công việc được giao trong học tập và làm việc

+ Có khả năng tự chịu trách nhiệm với hành vi, kết quả của cá nhân.

### **III. Nội dung mô đun:**

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Trong đó			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra

1	Bài mở đầu		1		
2	Bài 1: Tổng quan về nghiệp vụ ngân hàng	6	3	2	
3	Bài 2: Nghiệp vụ tiền gửi tiết kiệm	15	4	10	1
4	Bài 3: Nghiệp vụ mở tài khoản thanh toán	15	5	9	1
5	Bài 4: Nghiệp vụ thanh toán qua ngân hàng	12	4	7	1
6	Bài 5: Nghiệp vụ kinh doanh ngoại tệ	9	3	6	
7	Bài 6: Nghiệp vụ tiền mặt và kiều hối	6	3	3	
8	Bài 7: Chăm sóc và xử lý giao dịch khách hàng	9	3	6	
9	Bài 8: Kỹ thuật cho vay tiêu dùng	16	4	11	1
10	Kiểm tra kết thúc mô đun	2			2
<b>Cộng</b>		90	30	54	6

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Tổng quan về nghiệp vụ ngân hàng**

**Thời gian: 6 giờ**

#### 1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày đúng khái niệm, đặc điểm, chức năng của ngân hàng trong hệ thống các định chế tài chính.
- Giải thích chính xác các nghiệp vụ cơ bản hiện nay của một ngân hàng hiện tại.
- Vẽ được sơ đồ cơ cấu tổ chức, bộ máy quản lý ngân hàng thương mại
- Mô tả lại đúng nghiệp vụ, đặc điểm của các chức danh làm việc tại ngân hàng thương mại

#### 2. Nội dung của bài:

##### 1.1. Khái niệm và chức năng của ngân hàng

###### 1.1.1. Hệ thống các định chế tài chính

###### 1.1.2. Khái niệm ngân hàng

###### 1.1.3. Chức năng và hoạt động ngân hàng

##### 1.2. Các nghiệp vụ ngân hàng

###### 1.2.1. Nghiệp vụ huy động vốn

###### 1.2.2. Nghiệp vụ tín dụng

###### 1.2.3. Nghiệp vụ thanh toán, thẻ

###### 1.2.4. Nghiệp vụ cung cấp dịch vụ ngân quỹ

###### 1.2.5. Nghiệp vụ ngân hàng điện tử

###### 1.2.6. Các nghiệp vụ khác của ngân hàng

##### 1.3. Bộ máy hoạt động ngân hàng thương mại

###### 1.3.1. Cơ cấu tổ chức, bộ máy quản lý ngân hàng thương mại

###### 1.3.2. Các chức danh làm việc tại ngân hàng thương mại

### **Bài 2: Nghiệp vụ tiền gửi tiết kiệm**

**Thời gian: 15 giờ**

#### 1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày đầy đủ khái niệm, chức năng của tài khoản tiền gửi tiết kiệm và sổ tiết kiệm.

- Mô tả chính xác đặc điểm của các loại hình tiết kiệm tại quầy và trực tuyến của các NHTM hiện nay.
- Liệt kê và lập đầy đủ các chứng từ sử dụng để mở, thanh toán sổ tiết kiệm.
- Xác định được các chủ thể tham gia và thực hành tốt quy trình mở, thanh toán sổ tiết kiệm tại quầy giao dịch.
- Tính đúng tiền lãi phải trả cho khách hàng.

2. Nội dung của bài:

- 2.1. Khái quát về tài khoản tiền gửi tiết kiệm và sổ tiết kiệm
  - 2.1.1. Khái niệm tài khoản tiền gửi tiết kiệm và sổ tiết kiệm
  - 2.1.2. Chức năng tài khoản tiền gửi tiết kiệm và sổ tiết kiệm
  - 2.1.3. Các loại hình tiết kiệm tại quầy và trực tuyến của các NHTM
  - 2.1.4. Chứng từ mở sổ tiết kiệm
- 2.2. Mở sổ tiết kiệm
  - 2.2.1. Khái niệm mở sổ tiết kiệm
  - 2.2.2. Các chủ thể tham gia mở sổ tiết kiệm
  - 2.2.3. Quy trình, thủ tục mở tiết kiệm
  - 2.2.4. Bảo hiểm tiền gửi
- 2.3. Thanh toán sổ tiết kiệm
  - 2.3.1. Khái niệm thanh toán sổ tiết kiệm
  - 2.3.2. Các chủ thể tham gia thanh toán sổ tiết kiệm
  - 2.3.3. Chứng từ thanh toán sổ tiết kiệm
  - 2.3.4. Quy trình thanh toán sổ tiết kiệm
  - 2.3.5. Thanh toán một phần gốc và lãi định kỳ
  - 2.3.6. Tắt toán sổ tiết kiệm

**Bài 3: Nghiệp vụ mở tài khoản thanh toán**

**Thời gian: 15 giờ**

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày đầy đủ khái niệm tài khoản tiền gửi thanh toán và vai trò của việc mở tài khoản thanh toán đối với khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp.
- Liệt kê và mô tả đầy đủ các chứng từ sử dụng để mở tài khoản tiền gửi thanh toán khách hàng cá nhân, doanh nghiệp.
- Phân tích làm rõ được các quy định về mở và thanh toán tài khoản tiền gửi khách hàng cá nhân, doanh nghiệp.
- Thực hành tốt quy trình mở và đóng tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng cá nhân, doanh nghiệp.
- Tính đúng số tiền lãi tiền phát sinh định kỳ đối với tài khoản tiền gửi thanh toán và lập phiếu thanh toán lãi.

2. Nội dung của bài:

- 3.1. Tổng quan về nghiệp vụ mở tài khoản thanh toán
  - 3.1.1. Khái niệm tài khoản thanh toán
  - 3.1.2. Nhu cầu mở tài khoản thanh toán của khách hàng
  - 3.1.2. Các chủ thể tham gia mở tài khoản thanh toán
- 3.2. Thực hành mở tài khoản thanh toán cho khách hàng cá nhân
  - 3.2.1. Chứng từ sử dụng để mở tài khoản thanh toán cho khách hàng cá nhân
  - 3.2.2. Quy định về mở và thanh toán tài khoản tiền gửi khách hàng cá nhân
  - 3.2.3. Mở và đóng tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng cá nhân
- 3.3. Thực hành mở tài khoản thanh toán cho khách hàng doanh nghiệp
  - 3.3.1. Chứng từ sử dụng để mở tài khoản thanh toán cho khách hàng doanh nghiệp

3.3.2. Quy định về mở và thanh toán tài khoản tiền gửi khách hàng doanh nghiệp

3.4.3. Mở và đóng tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng doanh nghiệp

3.4. Xác định tiền lãi đối với tài khoản tiền gửi thanh toán

3.4.1. Đặc điểm lãi tiền gửi thanh toán

3.4.2. Phương pháp tính lãi tiền gửi thanh toán

#### **Bài 4: Nghiệp vụ thanh toán qua ngân hàng**

**Thời gian: 12 giờ**

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày đầy đủ đặc điểm, vai trò của của nghiệp vụ thanh toán qua ngân hàng.
- Phân biệt đúng các hình thức thanh toán qua ngân hàng cơ bản như ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, séc và thẻ.
- Phân tích được đặc điểm của các dịch vụ thanh toán hiện đại của một số ngân hàng thương mại.
- Xác định được các trường hợp sử dụng cho từng hình thức thanh toán qua ngân hàng.
- Thực hành tốt quy trình thanh toán qua ngân hàng bằng hình thức ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, séc và thẻ.
- Hoạch định được các giải pháp xử lý các tình huống nghiệp vụ một cách tốt nhất.

2. Nội dung của bài:

4.1. Tổng quan về nghiệp vụ thanh toán qua ngân hàng

4.1.1. Khái niệm, vai trò của nghiệp vụ thanh toán qua ngân hàng

4.1.2. Các hình thức, công cụ thanh toán qua ngân hàng

4.2. Thanh toán ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu

4.2.1. Khái niệm và vai trò của ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu

4.2.2. Quy trình thanh toán ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu

4.3. Thanh toán séc

4.3.1. Khái niệm séc và vai trò của thanh toán séc

4.3.2. Quy trình thanh toán séc

4.4. Thanh toán thẻ

4.4.1. Khái niệm phân loại thẻ ngân hàng

4.4.2. Quy trình mở, thanh toán thẻ

4.5. Các dịch vụ khác của ngân hàng thương mại

4.5.1. Dịch vụ ngân hàng điện tử

4.5.2. Dịch vụ ngân hàng trực tuyến

4.5.3. Dịch vụ trả lương tự động

4.5.4. Dịch vụ trả nợ gốc và lãi vay tự động

4.6. Nghiệp vụ thanh toán giữa các ngân hàng

4.6.1. Thanh toán qua ngân hàng nhà nước

4.6.2. Thanh toán bù trừ giữa các ngân hàng

4.6.3. Thanh toán thu hộ, chi hộ giữa các ngân hàng

#### **Bài 5: Nghiệp vụ kinh doanh ngoại tệ**

**Thời gian: 9 giờ**

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày đầy đủ đặc điểm các loại hình kinh doanh ngoại tệ trong ngân hàng.
- Tính toán đúng giá mua, bán, doanh thu, lợi nhuận trong kinh doanh ngoại tệ.

2. Nội dung của bài:

5.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh ngoại tệ

5.1.1. Các loại giao dịch ngoại tệ tại ngân hàng

- 5.1.2. *Rủi ro trong kinh doanh ngoại tệ*
- 5.2. *Kinh doanh ngoại tệ với khách hàng nội địa*
  - 5.2.1. *Lựa chọn khách hàng tiềm năng*
  - 5.2.2. *Giao dịch giao ngay ngoại tệ*
  - 5.2.3. *Giao dịch kỳ hạn ngoại tệ*
  - 5.2.4. *Giao dịch hoán đổi ngoại tệ*
  - 5.2.5. *Giao dịch quyền chọn ngoại tệ*

## **Bài 6: Nghiệp vụ tiền mặt và kiều hối**

**Thời gian: 6 giờ**

### 1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày đúng các thuật ngữ chuyên môn trong hoạt động ngân quỹ (tiền mặt) tại ngân hàng theo quy định của pháp luật.
- Phân biệt chính xác tiền thật, tiền giả và có biện pháp xử lý hiệu quả khi phát hiện tiền giả trong giao dịch tại ngân hàng.
- Giải thích đúng quy trình kiểm đếm, đóng gói, thu chi tiền mặt tại ngân hàng.
- Liệt kê được các hình thức chuyển, nhận tiền nước ngoài tại ngân hàng
- Thực hành tốt quy trình, thủ tục chuyển tiền kiều hối tại ngân hàng.

### 2. Nội dung của bài:

- 6.1. *Nghiệp vụ tiền mặt*
  - 6.1.1. *Một số thuật ngữ sử dụng trong nghiệp vụ tiền mặt*
  - 6.1.2. *Thực hiện nghiệp vụ tiền mặt tại ngân hàng*
  - 6.1.3. *Quy định, cách kiểm tra và nhận biết tiền polymer Việt Nam*
  - 6.1.4. *Phân biệt tiền thật, tiền giả và cách xử lý tại ngân hàng*
- 6.2. *Nghiệp vụ kiều hối*
  - 6.2.1. *Khái niệm kiều hối*
  - 6.2.2. *Các hình thức nhận và chuyển tiền kiều hối tại ngân hàng*

## **Bài 7: Chăm sóc và xử lý giao dịch khách hàng**

**Thời gian: 9 giờ**

### 1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày chính xác các tiêu chuẩn cơ bản của một nhân viên giao dịch, các nguyên tắc giao tiếp khi thực hiện giao dịch với khách hàng, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại quầy và các hình thức giao tiếp trong giao dịch tại ngân hàng.
- Thực hành tốt quy trình giao dịch của một nhân viên ngân hàng khi giao tiếp trực diện và qua điện thoại với khách hàng.
- Nhận diện đúng các rủi ro khi thực hiện các nghiệp vụ giao dịch, từ đó có biện pháp phòng tránh kịp thời.

### 2. Nội dung của bài:

- 7.1. *Tổng quan về thực hiện giao dịch khách hàng*
  - 7.1.1. *Nguyên tắc khi giao tiếp với khách hàng*
  - 7.1.2. *Tiêu chuẩn cơ bản của một nhân viên giao dịch*
  - 7.1.3. *Các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại quầy*
  - 7.1.4. *Các loại hình giao tiếp cơ bản trong giao dịch*
- 7.2. *Giao dịch trực diện*
  - 7.2.1. *Chào đón khách hàng*
  - 7.2.2. *Tiếp nhận và khai thác nhu cầu*
  - 7.2.3. *Tư vấn bán hàng*
  - 7.2.4. *Xử lý phản hồi*
  - 7.2.5. *Chốt giao dịch và bán chéo sản phẩm*
  - 7.2.6. *Chăm sóc sau bán hàng*
- 7.3. *Giao dịch qua điện thoại*

- 7.3.1. *Gọi điện thoại cho khách hàng*
- 7.3.2. *Nhận điện thoại đến*
- 7.4. *Quản lý rủi ro khi thực hiện nghiệp vụ với khách hàng*
  - 7.4.1. *Rủi ro nghiệp vụ tiền gửi*
  - 7.4.2. *Rủi ro nghiệp vụ thanh toán*
  - 7.4.3. *Rủi ro nghiệp vụ tiền mặt*
  - 7.4.4. *Rủi ro quản lý hồ sơ thông tin khách hàng*
  - 7.4.5. *Rủi ro nghiệp vụ ngoại tệ*
  - 7.4.6. *Rủi ro nghiệp vụ thẻ*
  - 7.4.7. *Rủi ro nghiệp vụ ngân hàng điện tử*

## **Bài 8: Kỹ thuật cho vay tiêu dùng**

**Thời gian: 16 giờ**

### 1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày đầy đủ khái niệm, đặc điểm các trường hợp cho vay, quy trình cho vay của các hình thức cho vay tiêu dùng.
- Nhận diện đúng đặc điểm, nhu cầu vay tiêu dùng nhóm khách hàng từ đó có biện pháp tư vấn mở rộng cho vay tiêu dùng, tăng doanh số cho ngân hàng.
- Lập đầy đủ hồ sơ, hợp đồng tín dụng trong cho vay tiêu dùng tín chấp và có thể chấp tài sản đảm bảo đối với hình thức cho vay tiêu dùng trả góp, thấu chi và thẻ tín dụng.

### 2. Nội dung của bài:

- 8.1. Tổng quan về nghiệp vụ cho vay tiêu dùng
  - 8.1.1. *Khái niệm, đặc điểm cho vay tiêu dùng*
  - 8.1.2. *Các phương thức cho vay tiêu dùng*
  - 8.1.3. *Quy trình cho vay tiêu dùng*
- 8.2. Khai thác thị trường cho vay tiêu dùng
  - 8.2.1. *Đặc điểm khách hàng và thị trường vay tiêu dùng*
  - 8.2.2. *Phương pháp tiếp cận, tư vấn khách hàng*
  - 8.2.3. *Các nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay tiêu dùng*
- 8.3. Thiết lập hồ sơ vay vốn tiêu dùng
  - 8.3.1. *Chuẩn bị thủ tục vay vốn tiêu dùng*
  - 8.3.2. *Thiết lập hồ sơ vay vốn tiêu dùng*
  - 8.3.3. *Đảm bảo tín dụng*
- 8.4. Phân tích tín dụng của khách hàng vay tiêu dùng
  - 8.4.1. *Các nhân tố trong phân tích tín dụng tiêu dùng*
  - 8.4.2. *Đối với khách hàng có thu nhập từ lương*
  - 8.4.3. *Đối với khách hàng có thu nhập từ kinh doanh nhỏ lẻ*
- 8.5. Xác định số tiền, thời hạn cho vay tiêu dùng
  - 8.5.1. *Khái niệm số tiền, thời hạn cho vay tiêu dùng*
  - 8.5.2. *Phương pháp xác định số tiền cho vay tiêu dùng*
  - 8.5.3. *Phương pháp xác định thời hạn cho vay tiêu dùng*
- 8.6. Xây dựng phương án trả nợ vay vốn tiêu dùng
  - 8.6.1. *Phương pháp tính lãi*
  - 8.6.2. *Phương án trả nợ cho vay tiêu dùng*
- 8.7. Hợp đồng tín dụng
  - 8.7.1. *Hợp đồng tín dụng tiêu dùng trả góp*
  - 8.7.2. *Hợp đồng tín dụng tiêu dùng thấu chi tài khoản*
  - 8.7.3. *Hợp đồng tín dụng tiêu dùng thông qua phát hành và sử dụng thẻ tín dụng*

## **IV. Điều kiện thực hiện mô đun**

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Phòng học
2. Trang thiết bị máy móc: Không
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bài giảng Nghiệp vụ MHTM 1
4. Các điều kiện khác: Không

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá**

1. Nội dung: Kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm tại mục II ”Mục tiêu mô đun”
2. Phương pháp: Đánh giá kết quả học tập mô đun bằng hình thức thi viết:
  - Kiểm tra thường xuyên và kiểm tra định kỳ theo quy định: Đề kiểm tra nội dung đánh giá các kỹ năng, kiến thức đã rèn luyện sau mỗi bài học, số lượng từ 1 đến 5 câu hỏi, bài tập, tình huống.
  - Thi kết thúc mô đun với các nội dung cần đánh giá: Thời gian thi 90 phút; Nội dung 3 – 5 câu hỏi, bài tập, tình huống; Không được sử dụng tài liệu.

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun**

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Mô đun Nghiệp vụ NHTM 1 được áp dụng cho ngành Tài chính Ngân hàng, hệ cao đẳng.
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun:
  - Đối với giáo viên, giảng viên: Thường xuyên cập nhật kiến thức, quy định của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước về chuyên môn nghiệp vụ tại các tổ chức tín dụng, rèn luyện kỹ năng để giảng dạy tốt mô đun, đặc biệt là, học tập kinh nghiệm từ thực tiễn để truyền tải cảm hứng đến sinh viên; lựa chọn phương pháp giảng dạy phù hợp đáp ứng được mục tiêu mô đun.
  - Đối với người học: Nghiên cứu kỹ chương trình học phần chi tiết; Tham gia đủ số giờ trên lớp theo quy định; Chuẩn bị và thực hiện đầy đủ các yêu cầu của giảng viên.
3. Những trọng tâm cần chú ý: Giảng viên và sinh viên đảm bảo giảng dạy và học tập theo chương trình.
4. Tài liệu tham khảo:
  - Giáo trình Nghiệp vụ NHTM, PGS. TS. Nguyễn Minh Kiều, NXB Lao động Xã hội, 2010.
  - Bài tập và bài giải Nghiệp vụ NHTM, PGS.TS. Nguyễn Minh Kiều, NXB Lao động Xã hội, 2010.
  - Hệ thống bài tập, bài giải và dạng đề thi Nghiệp vụ NHTM, PGS.TS. Nguyễn Đăng Dờn, NXB Đại học quốc gia TP.Hồ Chí Minh, 2011.
  - Hệ thống pháp luật, văn bản quy định lĩnh vực tiền tệ, ngân hàng hiện hành.
5. Ghi chú và giải thích: Không có

**TRƯỞNG KHOA/BỘ MÔN**

**GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN**