


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.06.2022 17:11:06
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании Педагогического совета
колледжа
30 ноября 2021 г.
протокол № 3
Директор колледжа  А.Э.Чечулин
(подпись)

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования
15 декабря 2021 г.
протокол № 4
Председатель  Д.А. Карх
(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

Наименование междисциплинарного курса	МДК 02.03 Выполнение работ по профессии "Агент банка"
Специальность	38.02.07 Банковское дело
Форма обучения	очная
Год набора	2022
Разработана: Преподаватель, В.В.Яковлев	

Екатеринбург
2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	4
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ООП	4
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	10
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	10
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	13
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	19
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	19
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	20
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	21

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО

ФГОС СПО	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело. (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 67)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Междисциплинарный курс «Выполнение работ по профессии Агент Банка» является частью ПМ.02 Осуществление кредитных операций.

Целями освоения междисциплинарного курса «Выполнение работ по профессии Агент Банка» является формирование системы знаний и умений, соответствующих профессиональным компетенциям, необходимым для овладения указанным видом профессиональной деятельности.

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

Знать:

- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
- классификацию банковских операций;
- особенности банковских услуг и их классификацию;
- параметры и критерии качества банковских услуг;
- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;

Уметь:

- организационно-управленческую структуру банка;
- составляющие успешного банковского бренда;
- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
- особенности продажи банковских продуктов и услуг;
- основные формы продаж банковских продуктов;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- условия успешной продажи банковского продукта;
- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- способы продвижения банковских продуктов;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- приёмы коммуникации;
- способы выявления потребностей клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов.

Уметь:

- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
- выявлять потребности клиентов;

- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
- ориентироваться в продуктовой линейке банка;
- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
- консультировать клиентов по тарифам банка;
- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;
- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

Иметь практический опыт:

- консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам

В результате анализа профессиональных стандартов и сопоставления их требований с требованиями ФГОС дополнительно к инвариантным определены вариативные результаты обучения, подлежащие формированию при освоении программы данной учебной дисциплины (Приложение 8):

Знать:

- правила делового общения с клиентами;
- методы и приемы анализа эффективности платежных услуг.

Уметь:

- разъяснять положения договора потребительского кредита в доступной форме;
- оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта ипотечного кредита в соответствии с выявленными потребностями;
- сравнивать показатели эффективности платежных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 2						
	0	120	64	56	1	0
Семестр 3						
Зачет с оценкой	0	52	26	26	29	0
	0	172	90	82	30	0

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ООП

В результате освоения ООП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС СПО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
---------------------------------	-----------------------------------

<p>ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; - разъяснять положения договора потребительского кредита в доступной форме; - оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта ипотечного кредита в соответствии с выявленными потребностями; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов. - сравнивать показатели эффективности платежных услуг. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - классификацию банковских операций; - особенности банковских услуг и их классификацию; - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; - этапы продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - правила делового общения с клиентами; - понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; - организационно-управленческую структуру банка; - составляющие успешного банковского бренда; - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; - понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; - основные формы продаж банковских продуктов; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; - способы продвижения банковских продуктов; - методы и приемы анализа эффективности платежных услуг.
--	--

<p>ПК 2.5. Формировать и регулировать резервы на возможные потери по кредитам.</p>	<p>Иметь практический опыт: - консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам;</p> <p>Уметь: - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - осуществлять обмен опытом с коллегами.</p> <p>Знать: - особенности банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг; - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.</p>
<p>ПК 2.4. Проводить операции на рынке межбанковских кредитов;</p>	<p>Иметь практический опыт: - консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам</p> <p>Уметь: - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</p> <p>Знать: - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - условия успешной продажи банковского продукта; - этапы продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; - психологические типы клиентов; - приёмы коммуникации; - способы выявления потребностей клиентов; - каналы для выявления потенциальных клиентов.</p>

<p>ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов;</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - выявлять потребности клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - формировать кредитное досье клиента; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - условия успешной продажи банковского продукта; - этапы продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; - психологические типы клиентов; - приёмы коммуникации; - способы выявления потребностей клиентов; - каналы для выявления потенциальных клиентов.
<p>ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - разъяснять положения договора потребительского кредита в доступной форме. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; - приёмы коммуникации; - правила делового общения с клиентами.

Общие компетенции (ОК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
---------------------------------	-----------------------------------

<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия; - определить необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии профессиональной деятельности;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; - требования к составлению и оформлению документов, с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение;

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования
---	--

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
Семестр 2		121					
Тема 1.	Банковские продукты и услуги	34	26		8		
Тема 2.	Взаимоотношения банка и клиента.	58	16		42		
Тема 3.	Структура и функции Центрального Банка РФ (Банка России).	9	8			1	
Тема 4.	Безопасность банковской деятельности	20	14		6		
Семестр 3		81					
Тема 5.	Виды каналов продаж банковских продуктов.	14	10		4		
Тема 6.	Продвижение банковских продуктов.	22	8		14		
Тема 7.	Формирование клиентской базы.	45	8		8	29	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1.	Кейс-задание	Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (выполнения кейс-заданий), позволяющих провести оценку знаний и умений студента.	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 2	Кейс-задание	Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (выполнения кейс-заданий), позволяющих провести оценку знаний и умений студента.	Оценивается от 2 до 5 баллов

Тема 3.	Кейс-задание	Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (выполнения кейс-заданий), позволяющих провести оценку знаний и умений студента.	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 4.	Кейс-задание	Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (выполнения кейс-заданий), позволяющих провести оценку знаний и умений студента.	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 5.	Кейс-задание	Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (выполнения кейс-заданий), позволяющих провести оценку знаний и умений студента.	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 6	Кейс-задание	Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (выполнения кейс-заданий), позволяющих провести оценку знаний и умений студента.	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 7	Кейс-задание	Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (выполнения кейс-заданий), позволяющих провести оценку знаний и умений студента.	Оценивается от 2 до 5 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
3 семестр (ЗаО)	Билет для зачёта	Билет состоит из двух теоретических вопросов и одного практико-ориентированного задания. Количество билетов - 30.	Оценивается от 2 до 5 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ООП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин (предметов) и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Банковские продукты и услуги

Коммерческие банки в банковской системе РФ: структура банковской системы в РФ; правовые основы деятельности коммерческих банков, виды банковских лицензий.

Характеристика коммерческого банка: содержание банковской деятельности; роль банка в экономической деятельности предприятий и частных клиентов; органы управления и организационная структура банка.

Банковские продукты и услуги: банковские продукты и их характеристика; банковские услуги и их характеристика; взаимосвязь понятий «продукт», «услуга», «операция».

Банковские продукты и услуги: тарифная политика банка; цена и стоимость банковского продукта.

Банковские продукты и услуги, оказываемые физическим лицам: общая характеристика рынка банковского обслуживания физических лиц.

Банковские продукты и услуги, оказываемые физическим лицам: кредитные банковские продукты для клиентов розничного банковского бизнеса.

Банковские продукты и услуги, оказываемые физическим лицам: депозитные банковские продукты для клиентов розничного банковского бизнеса.

Банковские продукты и услуги, оказываемые физическим лицам: расчётно-кассовое обслуживание клиентов розничного банковского бизнеса.

Банковские продукты и услуги, оказываемые физическим лицам: особенности рынка банковского обслуживания состоятельных клиентов (private banking).

Банковские продукты и услуги, оказываемые физическим лицам: инвестиционные услуги для физических лиц.

Банковские продукты и услуги, оказываемые юридическим лицам: основные продукты и услуги для юридических лиц.

Банковские продукты и услуги, оказываемые юридическим лицам: инвестиционные услуги для юридических лиц; прочие услуги для юридических лиц.

Банковские продукты и услуги, оказываемые юридическим лицам: прочие услуги для юридических лиц.

Тема 2. Взаимоотношения банка и клиента.

Взаимоотношения банка и клиента: характеристика типов клиентов банка, критерии их классификации; принципы взаимоотношений банка и клиента, банковская тайна.

Взаимоотношения банка и клиента: права и обязанности банка; права и обязанности клиента; современная система управления взаимоотношениями банка и клиентов.

Выбор банка для обслуживания и проведения банковских операций: критерии при выборе банка; виды информации о работе банка; определение финансовой устойчивости банка; экономическая и информационная безопасность банка.

Банковские операции в условиях развития информационных технологий: автоматизированные банковские системы (CRM-системы, чат-боты, технологии BPR, облачные технологии, BigData, бизнес-аналитика и т.д.).

Банковские операции в условиях развития информационных технологий: дистанционное банковское обслуживание (интернет-банкинг, мобильный банкинг); риски электронного банкинга; участие банков в финтех проектах.

Современные кредитные технологии: работа клиента и банка в кредитном процессе.

Современные депозитные технологии: работа клиента и банка в депозитном процессе.

Современные технологии расчётно-кассового обслуживания: работа клиента и банка в расчётно-кассовом процессе.

Тема 3. Структура и функции Центрального Банка РФ (Банка России).

Сущность центрального банка; задачи, функции и полномочия центрального банка; организационная структура Банка России; деятельность Банка России как мегарегулятора финансового рынка.

Роль Банка России в обеспечении стабильности и развитии национальной платёжной системы.

Основы валютного регулирования и валютного контроля, осуществляемых Банком России.

Направление деятельности ЦБ РФ в области противодействия легализации преступных доходов и финансированию терроризма.

Тема 4. Безопасность банковской деятельности

Концептуальные основы безопасности банка: основные понятия и определения; реализация требований безопасности; Основные виды угроз безопасности банка; виды деятельности банка, в процессе которых реализуются угрозы; способы реализации угроз безопасности банка; субъекты угроз; служба безопасности банка.

Правовые основы безопасности: общая характеристика законодательства о банковской безопасности.

Организационные основы безопасности банка: субъекты обеспечения безопасности банка; средства и методы обеспечения безопасности банка; задачи реализуемые в области обеспечения безопасности; организация внутреннего контроля банка; организация службы безопасности банка.

Защита от преступлений, посягающих на собственность банка: хищение денежных средств при совершении кредитных операций; хищения денежных средств в сфере расчётно-кассового обслуживания.

Защита от преступлений, посягающих на порядок функционирования банка: злоупотребление полномочиями; коммерческий подкуп; противоправные посягательства на сведения банка, составляющие банковскую, коммерческую и иную тайну; противоправные посягательства в сфере компьютерного обеспечения деятельности банка; противоправные посягательства на кадровое обеспечение банка; противоправные посягательства на нематериальные активы банка.

Организация противодействия отмыванию преступных доходов и финансированию терроризма: типичные способы сокрытия или искажения подлинной информации об участниках операций; типичные способы сокрытия или искажения информации о подлинном происхождении денежных средств; система мер предупреждения легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путём и финансирования терроризма.

Информационное обеспечение безопасности банка: получение необходимых для обеспечения безопасности банка сведений из государственных, муниципальных и иных информационных систем; кибербезопасность.

Тема 5. Виды каналов продаж банковских продуктов.

Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи.

Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.

Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale).

Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта.

Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.

Тема 6. Продвижение банковских продуктов.

Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения.

Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. .

Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта.

Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.

Тема 7. Формирование клиентской базы.

Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.

Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.

Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации.

Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Банковские продукты и услуги

Практическая работа №1.1. Особенности продвижения и послепродажного обслуживания банковских продуктов и банковских услуг. Отличительные особенности, преимущества, способы продажи.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №1.2. Особенности продажи и послепродажного обслуживания состоятельных клиентов.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №1.3. Особенности продажи и послепродажного обслуживания физических лиц.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №1.4. Особенности продажи и послепродажного обслуживания юридических лиц.

Выполнение практических заданий по теме.

Тема 2. Взаимоотношения банка и клиента.

Практическая работа №2.1. Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.2. Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.3. Осуществление продаж: Технологии представления аргументов покупателю.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.4. Осуществление продаж: Техника планирования диалога с клиентом.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.5. Осуществление продаж: Кривая первого контакта и диалога купли-продажи.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.6. Осуществление продаж: Усиление собственных аргументов продавца.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.7. Осуществление продаж: Работа с возражениями по цене продукта (услуги).

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.8. Осуществление продаж: Технология завершения сделки.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.9. Работа с проблемными клиентами и жалобами.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.10. Кросс-продажи (перекрёстные продажи).

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.11. Обслуживание клиентов по телефону: базовые принципы обслуживания.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.12. Обслуживание клиентов по телефону: техника обработки входящих звонков.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.13. Обслуживание клиентов по телефону: технология исходящих звонков.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.14. Обслуживание клиентов по телефону: взаимодействие с расстроенными (разозленными) клиентами.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.15. Продажа по телефону, "холодные звонки".

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.1. Деловое общение в банковской сфере: интерактивная сторона общения; понятие диалог и монолог; деловая беседа; обратная связь в деловом общении; дискуссия или спор.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.2. Переговоры в банковской сфере: позиция; предмет переговоров; правила эффективного ведения переговоров; основные стратегии поведения в процессе переговоров.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.3. Деловые отношения в банковской сфере: правила выстраивания функциональных деловых отношений; групповое общение; деловые совещания.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.4. Психологическое воздействие в деловом общении: позитивное подкрепление; негативное подкрепление; обратная связь; убеждение; манипулятивное воздействие.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.5. Публичное выступление в банковской сфере: процесс публичного выступления; смысловая структура публичного выступления; основные этапы подготовительной работы; оценка аудиторией; учет обстановки выступления.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №2.6. Публичное выступление в банковской сфере: адаптация; привлечение и поддержание интереса аудитории; адаптация к уровню понимания аудитории; формирование позитивного отношения аудитории к себе как оратору; адаптация к установкам (мнениям) аудитории.
Выполнение практических заданий по теме.

Тема 4. Безопасность банковской деятельности

Практическая работа №4.1. Основы безопасности при пользовании банковскими продуктами.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №4.2. Основы идентификации клиентов банка: юридических и физических лиц.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №4.3. Определение подлинности документов удостоверяющих личность физического лица.

Выполнение практических заданий по теме.

Тема 5. Виды каналов продаж банковских продуктов.

Практическая работа №5.1 Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №5.2. Презентация банковских продуктов: структура, основные моменты, правила оформления.

Выполнение практических заданий по теме.

Тема 6. Продвижение банковских продуктов.

Практическая работа №6.1. Семь шагов продаж. Шаг первый: установление контакта.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №6.2. Семь шагов продаж. Шаг второй: выявление потребности.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №6.3. Семь шагов продаж. Шаг третий: презентация продукта.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №6.4. Семь шагов продаж. Шаг четвертый: работа с возражениями.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №6.5. Семь шагов продаж. Шаг пятый: достижение договорённостей по сделке.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №6.6. Семь шагов продаж. Шаг шестой: кросс-продажа (пост-продажа).

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №6.7. Семь шагов продаж. Шаг седьмой: завершение обслуживания.

Выполнение практических заданий по теме.

Тема 7. Формирование клиентской базы.

Практическая работа №7.1 Составление сценария продаж.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №7.2. Рассмотрение первого модуля по демонстрационному экзамену, согласно стандартам Worldskills.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №7.3. Рассмотрение второго модуля по демонстрационному экзамену, согласно стандартам Worldskills.

Выполнение практических заданий по теме.

Практическая работа №7.4. Рабочее место специалиста банка по обслуживанию физических и юридических лиц: основное оборудование, функционал и документы.

Выполнение практических заданий по теме.

Тема 3. Структура и функции Центрального Банка РФ (Банка России).
Самостоятельное ознакомление с федеральным законом 86-ФЗ от 27.06.2002 "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)".

Тема 7. Формирование клиентской базы.
Самостоятельное чтение и изучение литературы по предмету.
Подготовка к дифференцированному зачёту

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ
<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Гамза В. А., Ткачук И. Б. Основы банковского дела: безопасность банковской деятельности [Электронный ресурс]: Учебник Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 455 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/495519>

2. Мартыненко Н. Н., Маркова О. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 [Электронный ресурс]: Учебник Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 368 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/491089>

3. Тавасиев А. М. Банковское дело [Электронный ресурс]: Учебник Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 534 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/497551>

4. Ручкина Г. Ф., Ашмарина Е. М. Структура и функции Центрального банка Российской Федерации [Электронный ресурс]: Учебное пособие Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 175 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/495362>

5. Мартыненко Н. Н., Маркова О. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: Учебник Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 217 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/491088>

6. Алексеева Д. Г., Пыхтин С. В. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 128 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/495213>

Дополнительная литература:

1. Марамыгин М. С., Марамыгин М. С. Банковское дело и банковские операции [Электронный ресурс]: учебник для обучающихся в вузах по направлениям подготовки УГСН 38.00.00 "Экономика и управление". - Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2021. - 565 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/resource/limit/ump/21/p493485.pdf>

2. Травкина Е.В. Рынок банковских услуг: проблемы и направления развития [Электронный ресурс]: Монография. - Москва: КноРус, 2021. - 163 – Режим доступа: <https://book.ru/book/942269>

3. Соколинская Н.Э. Анализ и оценка финансового состояния коммерческого банка на основе международных стандартов финансовой отчетности [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Русайнс, 2021. - 260 – Режим доступа: <https://book.ru/book/941952>

4. Алабина Т. А., Грентикова И. Г. Банковский менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 107 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/497537>

5. Ларина О. И. Банковское дело. Практикум [Электронный ресурс]: Учебное пособие Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 234 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/491110>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.