



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом
Института сервисных технологий
Протокол №7 от 10.02.2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена

38.02.07 Банковское дело

Квалификация: *Специалист банковского дела*

год начала подготовки: 2022

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель	Баранова А.А.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель	Баранова А.А.

Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	ФИО
Управляющий Дополнительным офисом «Отделение в г. Подольск» АО «МИнБанк»	Молостова И.Г.



1. Практические занятия

Практические занятия — метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у учащихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия отнесены к основным видам учебных занятий, составляют важную часть теоретической и профессиональной подготовки. В процессе занятия обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют одну или несколько практических работ. Содержание практических работ составляют: изучение нормативных документов и справочных материалов, анализ производственной документации, выполнение заданий с их использованием; анализ служебно-производственных ситуаций, решение конкретных служебных, производственных, экономических, и других заданий, принятие управленческих решений, решение задач разного рода.

Тематика и содержание

МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности "Агент банка"

Тема 1.1. Банковская триада.

Качество банковских услуг.

Содержание:

«Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»

Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».

Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».

Цель занятия: научиться выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг, оценивать удовлетворенность клиентов, научиться персональному подходу к клиентам банка.

«Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».

Цель занятия: научиться определять преимущества банковских продуктов для потребителей

Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.

Содержание:

«Консультирование клиентов по тарифам банка».

Кейс «Проблемы ценообразования в банках».

Практическое задание на определение ценовой политики банка.

Цель занятия: научиться консультировать клиентов по тарифам



банка, научиться пользоваться тарифами банка.

Тема 1.3 Продуктовая линейка банка

Содержание:

«Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»

Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».

Цель занятия: *научиться консультировать корпоративных клиентов банка по выбору банковских продуктов*

«Выявление потребностей клиентов».

Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»

Цель занятия: *научиться выявлению потребностей клиентов-физических лиц*

Тема 1.4

Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.

Содержание:

«Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».

Кейс 1. «Запоминающийся образ банка».

Кейс 2. «Сила банковского бренда».

Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».

Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»

Цель занятия: *научиться формированию положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка, научиться отличию банковского бренда.*

«Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».

Цель занятия: *научиться поиску информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг*



Тема 1.5 Технология приема на обслуживание клиентов

Содержание:

Анализ методов идентификации клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев

***Цель занятия:** научиться проводить идентификацию клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев*

Анализ анкеты (досье) клиента. Оформление договора на предоставление банковских платежных услуг

***Цель занятия:** научиться анализировать анкету (досье) клиента, оформлять договор на предоставление банковских платежных услуг*

2. Тематика и содержание самостоятельной работы

МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности "Агент банка"

Повторение и проработка конспектов лекций, учебной и специальной литературы. Разработка форм документов, порядка их заполнения, алгоритмов и методик оказания банковских услуг, технологических инструкций..

1. Работа с сайтом АРБ (<http://arb.ru/>) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.

2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги, изучение продуктовой линейки.

3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития.

4. Подготовка презентаций на темы:

- Перекрестные продажи cross-sales.
- Элементы стратегии продаж банковских продуктов.
- Фронт-офис продаж банка.
- Персональные продажи.
- Имиджевая реклама.
- Реклама в прессе.
- Радио и телереклама.
- Спонсоринг.
- Продакт-плейсмент.
- Паблик рилейшнз (PR).



- Медиа – рилайшенз.
- Преимущества лояльного клиента.
- CRM – система.
- Процесс формирования лояльности клиентов.
- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.

5. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».

Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 23.05.2018 г.).
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ « О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).
4. Основы банковского дела: учебник / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. — <http://znanium.com/catalog/document?id=346985>
- 5 Организация деятельности коммерческого банка: Учебник / Маркова О.М. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2018 <http://znanium.com/catalog/document?id=369985>
6. Основы банковского дела : учебное пособие / О.И. Лаврушин под ред. и др. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/926065>

Электронные издания (электронные ресурсы)

- 1.Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа <http://www.cbr.ru>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>
4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.



6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.
7. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.
8. Каталог электронных библиотек
<http://znanium.com/>

Дополнительные источники

1. Выполнение внутрибанковских операций и их учет: учебник / О.В. Курныкина, Н.Э. Соколинская, С.В. Зубкова. — Москва : КноРус, 2019. <https://www.book.ru/book/931486>
2. Банковские операции : учебное пособие / О.И. Лаврушин под ред. и др. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/916995>