

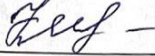
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»
Московский промышленно-экономический колледж
(МПЭК)


**Методические указания по организации самостоятельной работы
обучающихся по междисциплинарному курсу**

МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии Агент банка

38.02.07 Банковское дело

Составитель/составители: Климова Наталья Николаевна
Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании Цикловой методической
комиссии специальности «Банковское дело»
№ 11 от «25» мая 2020 г.

Председатель Цикловой методической комиссии  / Климова Н.Н./

Заместитель директора по учебной работе  /И.А. Архипцева/

Пояснительная записка

Настоящие методические указания предназначены для организации самостоятельной работы обучающихся по междисциплинарному курсу МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии Агент банка для обучающихся по специальности 38.02.07 «Банковское дело».

Междисциплинарный курс МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии Агент банка является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.

В результате изучения МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии Агент банка обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

У1 - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;

У2 - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;

У3 - выявлять потребности клиентов;

У4 - определять преимущества банковских продуктов для клиентов;

У5 - ориентироваться в продуктовой линейке банка;

У6 - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;

У7 - консультировать клиентов по тарифам банка;

У8 - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;

У9 - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;

У10 - использовать личное имиджевое воздействие на клиента;

У11 - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;

У12 - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;

У13 - осуществлять обмен опытом с коллегами;

У14 -организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
У15 -использовать различные формы продвижения банковских продуктов;
У16 -осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

Знать:

- 31 -определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
- 32 - классификацию банковских операций;
- 33 - особенности банковских услуг и их классификацию;
- 34 - параметры и критерии качества банковских услуг;
- 35- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
- 36 - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
- 37 - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
- 38 - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
- 39 - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- 310- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;
- 311 - организационно-управленческую структуру банка;
- 312 -составляющие успешного банковского бренда;
- 313 - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
- 314 - понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
- 315 - особенности продажи банковских продуктов и услуг;
- 316 - основные формы продаж банковских продуктов;
- 317 - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- 318 - условия успешной продажи банковского продукта;
- 319 -этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- 320 - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
- 321 - отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- 322 - способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- 323 - способы продвижения банковских продуктов;
- 324 - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- 325 - принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- 326 - психологические типы клиентов;
- 327 -приёмы коммуникации;
- 328 -способы выявления потребностей клиентов;
- 329 - каналы для выявления потенциальных клиентов.

Приобрести практический опыт консультирования потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах.

**Самостоятельная работа № 1.
по теме 1.1. Банковская триада.**

Выполнение комплекта заданий реконструктивного уровня «Составление классификационных схем банковских операций, банковских услуг и их особенностей на примере конкретного банка»

Цель: оценка и диагностирование умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; закрепление теоретических знаний по теме (определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; классификация банковских операций; особенности банковских услуг и их классификация); умений осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг.

Количество часов: 2 часа

Осваиваемые компетенции: ПК 1.1. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11. У1-У6, У9-У11, У16, 31-34, 39, 310

Оснащение: конспект лекций, официальный сайт исследуемого банка.

Содержание заданий:

Выбор исследуемого банка осуществляется согласно списка банков (см. таблицу) по порядковому номеру студента в журнале.

Таблица – Список банков

№ пп	Наименование банка	Официальный сайт банка
1.	Сбербанк России	http://www.sberbank.ru
2.	ВТБ	https://www.vtb.ru/
3.	Газпромбанк	http://www.gazprombank.ru/
4.	Россельхозбанк	https://www.rshb.ru/
5.	Банк «ФК Открытие»	https://www.open.ru
6.	Альфа-Банк	https://alfabank.ru/
7.	Московский кредитный банк	https://mkb.ru/
8.	Промсвязьбанк	https://www.psbank.ru/
9.	ЮниКредит Банк	https://www.unicreditbank.ru
10.	КБ "ЛОКО-Банк" (АО)	https://www.lockobank.ru/
11.	Росбанк	https://www.rosbank.ru/
12.	Райффайзенбанк	https://www.raiffeisen.ru/
13.	Банк УРАЛСИБ	https://www.uralsib.ru
14.	Тинькофф Банк	https://www.tinkoff.ru/
15.	Банк Россия	http://web.abr.ru
16.	Совкомбанк	https://sovcombank.ru
17.	Ситибанк	https://www.citibank.ru
18.	Банк Русский Стандарт	https://www.rsb.ru/
19.	АО «Почта Банк»	https://www.pochtabank.ru/
20.	Всероссийский банк развития регионов	https://www.vbrr.ru/
21.	Абсолют Банк	http://absolutbank.ru/
22.	Банк Санкт-Петербург	https://www.bsrb.ru/
23.	АК Барс Банк	https://www.akbars.ru
24.	Банк Возрождение	http://www.vbank.ru/
25.	ЗАО «АКБ «Фора-Банк»	http://www.forabank.ru/
26.	МТС Банк	http://www.mtsbank.ru/
27.	ПАО «БАЛТИНВЕСТБАНК»	https://baltinvestbank.com/
28.	Банк ЦентроКредит	https://www.ccb.ru

29.	Восточный Банк	https://www.vostbank.ru/
30.	Хоум Кредит Банк	https://www.homecredit.ru
31.	Мособлбанк	http://mosoblbank.ru/
32.	АО «Банк ДОМ.РФ»	https://domrfbank.ru/

1. В соответствии со статьей 5 Федерального закона от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности», перечислите операции, которые осуществляет выбранный банк. Представьте классификационную схему банковских операций исследуемого банка.

2. Дайте определение банковской триады и представьте ее в схематичном виде, основываясь на продуктовой линейке выбранного банка. В чем заключается отличие банковского продукта от банковской услуги? Приведите пример банковского продукта и банковской услуги по каждому виду банковской операции из продуктовой линейки банка.

3. Основываясь на продуктовой линейке банка, дайте полную развернутую характеристику особенностей одной банковской услуги, на Ваш выбор.

4. Основываясь на продуктовой линейке банка, дайте развернутую классификационную характеристику одной банковской услуги для физических лиц, на Ваш выбор.

Критерии оценивания:

«Отлично» - практическое задание выполнено правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса.

«Хорошо» - практическое задание выполнено правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.

«Удовлетворительно» - практическое задание выполнено правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.

«Неудовлетворительно» - практическое задание выполнено неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

Самостоятельная работа № 2.

по теме 2.1 Продажа банковских продуктов

Тема: Подготовка презентации

Цель: закрепление знаний по теме «Продажа банковских продуктов»

Количество часов: 1 час

Осваиваемые компетенции: ПК 1.1. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11. У1, У4, У5, У6, У8, У9-У12, У13, У15, У16, 38, 39, 310, 315-321, 325-328

Оснащение: конспект лекций, интернет ресурсы согласно списка литературы.

Темы презентаций:

- Перекрестные продажи cross-sales.

- Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг.

- Финансовый бутик Private banking.
- Стратегия пакетирования банковских продуктов.
- Элементы стратегии продаж внутри банка.
- Фронт-офис продаж банка.
- Персональные продажи.
- Имиджевая реклама.
- Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.
- Реклама в прессе.
 - Радио и телереклама.
- Спонсоринг.
- Продакт-плейсмент.
- Паблик рилейшнз (PR).
- Медиа – рилайшенз.
- Government Relations.
- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.
- Преимущества лояльного клиента.
- CRM – система.
- Процесс формирования лояльности клиентов.
- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.

Критерии оценивания:

(по каждому пункту отмечается 1 – присутствует, 0 – отсутствует)

1. Содержание презентации (макс. 2 балла)
 - 1.1. соответствует представляемому материалу
 - 1.2. Количество слайдов адекватно содержанию
 - 1.3. Оформлен титульный слайд
2. Текст на слайде (макс. 2 балла)
 - 2.1. Текст читается хорошо (выбран нужный размер шрифта)
 - 2.2. Текст на слайде представляет собой опорный конспект (не перегружен словами)
 - 2.3. Ошибки и опечатки отсутствуют
3. Анимация (макс. 3 балла)
 - 3.1. Не используются эффекты с резкой сменой позиции (прыгающие, крутящиеся по экрану), которые мешают восприятию информации
 - 3.2. Презентация не перегружена эффектами
 - 3.3. Анимация применена целенаправленно
4. Иллюстрационный материал (макс. 3 балла)
 - 4.1. Материал не скучен, есть иллюстрации
 - 4.2. помогает наиболее полно раскрыть тему, не отвлекает от содержания выступления
 - 4.3. средства визуализации (таблицы, схемы, графики) соответствует содержанию
5. Цветовое решение презентации (макс. 2 балла)
 - 5.1. Выдержан единый стиль презентации
 - 5.2. Цвет презентации не отвлекает внимание от содержания
 - 5.3. Цвета фона и шрифта контрастны

ОЦЕНКА:

- «5»- 12-11 баллов
- «4» - 9-10 баллов
- «3» - 7-9 баллов

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Печатные издания

Основные

1. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.] ; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 422 с. — (Профессиональное образование).
2. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.] ; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование).

2. Электронные издания

Основные

1. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09422-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452205>
2. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 368 с. — (Профессиональное образование). — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452206>

3. Интернет-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. Электронно-библиотечная система "Znaniium. Режим доступа <http://znaniium.com>
5. Электронная библиотека издательства «Юрайт» - Режим доступа <http://www.biblio-online.ru>
6. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.