

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.05.2022 13:21:03

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae0ba0cbe27b55cbe1e2bbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Финансово-экономический колледж



Рабочая программа дисциплины Учебная практика

Специальность
38.02.07

Форма обучения очная

Часов по учебному плану	72
в том числе:	
аудиторные занятия	72
самостоятельная работа	0

Ростов-на-Дону
2021 г.

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Недель	116			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Практические	72	72	72	72
Итого ауд.	72	72	72	72
Контактная работа	72	72	72	72
Итого	72	72	72	72

ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. N 67 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело»).

Рабочая программа составлена по образовательной программе
направление 38.02.07
программа среднего профессионального образования

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 30.08.2021 протокол № 1

Программу составил(и): Преп., Немова А.В.

Председатель ЦМК: Косачева С.В.

Рассмотрено на заседании ЦМК от 31.08.2021 протокол № 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:
1.2	1.1.1. Перечень общих компетенций
1.3	Код Наименование общих компетенций
1.4	ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
1.5	ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
1.6	ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
1.7	ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
1.8	ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
1.9	ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
1.10	ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
1.11	ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринима-тельскую деятельность в профессиональной сфере
1.13	1.1.2. Перечень профессиональных компетенций
1.14	Код Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
1.15	ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
1.16	ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты
1.17	ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
1.18	ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ООП:	УП
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Правила и принципы продажи банковских продуктов и услуг
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Продвижение и продажа банковских продуктов и услуг
2.2.2	Экономика организации
2.2.3	Организация безналичных расчётов
2.2.4	Осуществление кредитной работы

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 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;
- 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;
- приемы коммуникации;
- способы выявления потребностей клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов.

3.2 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.

3.3 Владеть

консультированием клиентов по банковским продуктам и услугам

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. Банковские продукты и услуги						

1.1	Учебная практика раздела 1 Виды работ 1. Урок-экскурсия в банк. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
1.2	Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций) /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
1.3	Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
1.4	Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
1.5	Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
1.6	Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	

1.7	Изучение стратегии развития банка. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
1.8	Изучение модели компетенций сотрудников банка. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
1.9	Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
1.10	Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг						
2.1	Занятия в лаборатории «Учебный банк: 1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	

2.2	Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
2.3	Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
2.4	Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
2.5	Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
2.6	Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
2.7	Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	

2.8	Организация презентации банковских продуктов и услуг. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
2.9	Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
2.10	Тренинг «Определение типа клиента». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
2.11	Практикум «Моделирование поведения клиента». /Пр/	4	6	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	

2.12	Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. 13. Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. /Пр/	4	6	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-3.4 ПК-3.5 ПК-3.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1	0	
------	---	---	---	--	----------------------------	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Задания для прохождения учебной практики

Раздел 1. Организация деловых коммуникаций

Содержание:

1. Собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;
2. Использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;
3. Устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;
4. Мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;
5. Использовать технические средства коммуникации;
6. Организовывать деловые встречи с клиентами;
7. Владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
8. Организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
9. Предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;
10. Формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
11. Использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
12. Использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;
13. Информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;
14. Компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;
15. Переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
16. Выявлять потребности клиентов;
17. Стимулировать клиентов повторно обращаться в банк;
18. Мотивировать лояльность клиентов банк

Раздел 2. Организация продажи банковских продуктов и услуг

- Содержание:
1. Формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
 2. Рекламировать продукты и услуги банка;
 3. Представлять преимущества и конкурентоспособность банковской услуги;

4. Консультировать клиентов по заполнению документов на приобретение конкретного банковского продукта;
5. Осуществлять связь между клиентами и специалистами банка по дальнейшему оформлению документов;
6. Выступать посредником между клиентами и банком;
7. Информировать клиента о новых банковских продуктах и услугах;
8. Способствовать разрешению проблем клиента (находить варианты, схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка);
9. Использовать технические средства коммуникации;
10. Осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
11. Анализировать результаты работы с целью дальнейшего совершенствования;
12. Осуществлять обмен опытом с коллегами;
13. Осваивать новые технологии продаж банковских продуктов и услуг;
14. Выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк

Раздел 3. Изучение видов услуг, оказываемых банковскими агентами Содержание:

1. открывать банковские счета с доступом к ним через агентов;
 2. идентифицировать клиентов;
 3. оказывать все виды платежных услуг, в т.ч. с использованием банковских карт и универсальной электронной карты;
 4. оказывать кредитные услуги;
 5. оказывать инвестиционные услуги;
 6. оказывать услуги депозитного характера;
 7. оказывать услуги в системе «Мобильный банк», «Интернет - банкинг», «Клиент - банк»
- Дифференцированный зачёт

Задания дифференцированного зачёта

ВАРИАНТ 1

Инструкция по выполнению задания:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания: 45 минут.

Текст задания:

Задание № 1

Современные банковские продукты и услуги

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – юридических лиц, предпринимателей.

Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных прейскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги. Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

ВАРИАНТ 2

Инструкция по выполнению задания:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания: 45 минут.

Текст задания:

Задание № 1

Потребители банковских продуктов и услуг

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – физических лиц.

Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных прейскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для населения.

Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие депозитные продукты и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составить скрипт горячего обзвона действующего клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

Инструкция по выполнению задания:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания: 45 минут.

Текст задания:

Задание № 1

Формы деловой коммуникации

Задание № 2

Разработайте три вида вкладов:

— для VIP-клиентов,

— для пенсионеров;

— для населения.

Определите первоначальную сумму взноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

Рекомендации по выполнению:

Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

ВАРИАНТ 4

Инструкция по выполнению задания:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания: 45 минут.

Текст задания:

Задание № 1

Формирование имиджа делового человека.

Задание № 2

Используя описание услуг системы «Банк-Клиент», составьте рекламное обращение, акцентируя внимание на ценностях услуги.

Исходные данные:

Классификация услуг в системе «Банк-Клиент»

№ п/п Особенности (содержание) банковского продукта Преимущества банковского продукта для клиента Ценности банковского продукта для клиента

1. Технология электронных расчетов с использованием электронно-цифровой подписи (современная, эффективная, широко используемая в банковском бизнесе России) По сравнению с бумажной технологией расчетов отсутствуют посредники в передаче информации и документов (с использованием для доставки курьеров) в банк, электронные расчеты снижают риск по утере, подделке документов, утечке информации Повышение надежности, конфиденциальности проведения сделок клиентов через банковские счета

2. Проведение иногородних, межрегиональных, внутригородских расчетов по рублевым и валютным счетам с использованием электронно-цифровой подписи по банковской корреспондентской сети и РКЦ ЦБ РФ Электронные платежи, поступившие по системе «Банк-Клиент», имеют преимущество в автоматизированной обработке данных перед платежами, поступившими традиционным способом Ускорение расчетов, возможность контрагентам клиента быстрее получить средства от него

3. Продление операционного дня до 16.00 Возможность проведения клиентом большего количества документов Более интенсивная работа предприятия

4. Возможность быстрой корректировки платежных поручений в случае их некорректного составления Нет необходимости везти документы обратно на предприятие как при бумажной технологии Экономия времени, более быстрая работа предприятия

5. Аренда модема Сокращает единовременные затраты средств и времени на поиск необходимого оборудования для установки системы «Банк-Клиент», проведение его технической экспертизы. Экономия денежных средств на покупку модема. Экономия времени на установку системы «Банк-Клиент» и возможность быстрее подключиться к системе электронных расчетов за счет решения проблем по обеспечению клиента модемом

6. Формирование промежуточных выписок о состоянии открытых счетов в банке Возможность для клиента провести экспресс-анализ платежей, оценить состояние банковских счетов в течение операционного дня Оперативность принятия решений

7. Формирование и возможность отправки электронных заявок клиентов на покупку и продажу валюты Нет необходимости посещения банка Возможность быстрого проведения конвертации валюты

Задание № 3

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

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	Лаврушин	Банковский менеджмент : Учебник	КНОРУС, 2015	30
Л1.2		ФЗ " О Центральном Банке"		1
Л1.3		ФЗ " О банках и банковской деятельности"		1
Л1.4	Лаврушин	Банковские операции: учебник для СПО	ВООК-ру , 2018	30

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Тавасиев А. М.	Банковское дело. Управление и технологии: Учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям	Москва: ЮНИТИ- ДАНА, 2017	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

6.3. Перечень программного обеспечения

6.3.1	Microsoft Windows
6.3.2	Microsoft Office

6.4 Перечень информационных справочных систем

6.4.2	Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа http://www.cbr.ru
6.4.3	2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа http://www.consultant.ru 3. Справочно- правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа http://www.aero.garant.ru
6.4.4	4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.banki.ru .
6.4.5	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 .
6.4.6	6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Элек-тронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.bankir.ru .

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Реализация рабочей программы учебной практики предполагает наличие кабинета «Учебный банк», библиотеки, электронных образовательных ресурсов.
7.2	Оснащение:
7.3	- комплект учебно-методической документации;
7.4	- наглядные пособия;
7.5	- раздаточный материал для выполнения практических работ;
7.6	- технические средства обучения (компьютер с программным обеспечением общего назначения, мультимедиапроектор, экран).
7.7	- индивидуальные рабочие места обучающихся, оснащенные персональными компьютерами с программным обеспечением

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Расположены в приложении