МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ А.В. Агафонов
«_27_» _октября_ 2021 г.
М. П.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«МДК.03.01 Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка»

(код и наименование дисциплины)

Уровень профессионального образования	**Среднее профессиональное образование**
Образовательная программа	**Программа подготовки специалистов среднего звена**
Специальность	**38.02.07 Банковское дело**
Квалификация выпускника	**Специалист банковского дела**
Форма обучения	**Очная**
Год начала обучения	**2022**

Чебоксары, 2021

Методические указания к практическим занятиям по учебной дисциплине МДК.03.01 «Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка» обучающимися по специальности: 38.02.07 Банковское дело.

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчики: Казакова Наталья Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент и экономика»

Методические указания одобрены на заседании кафедры менеджмента и экономики (протокол № 2, от 16.10. 2021).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания по выполнению практических занятий по дисциплине МДК.01.03 «Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка» предназначены для обучающихся по специальности 38.02.07 «Банковское дело».

Результатом освоения дисциплины является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности по специальности 38.02.07 «Банковское дело» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общих компетенций, формирующихся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Рабочей программой дисциплины предусмотрено выполнение обучающимися практических занятий.

Цель изучения курса – реализация требований к освоению соответствующих компонентов профессиональных компетенций на основе формирования у студентов системных теоретических знаний, умений и практических навыков в области выполнения работ по рабочей профессии Агент банка.

Цель работ – углубление, расширение и закрепление знаний, полученных на теоретических занятиях по данной дисциплине.

Состав и содержание практических занятий направлены на реализацию федеральных государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников.

Они должны охватывать весь круг профессиональных умений, на подготовку к которым ориентирована данная дисциплина и вся подготовка специалиста.

Обучение может осуществляться в различных формах – лекциях, практических занятиях и др. При этом важная роль в процессе обучения обучающегося – специалиста банковского дела отводится его самостоятельной работе.

Однако кроме теоретических знаний, специалисту банковского дела требуются и практические навыки, необходимые каждому специалисту в области экономики и управления.

Практические знания обучающиеся приобретают на практических занятиях. Путем практических занятий проверяются результаты самостоятельной подготовки и происходит оценка знаний. Все это позволяет обучающимся закрепить, углубить, уточнить полученную из соответствующих источников экономическую и управленческую информацию.

Таким образом, основная задача практических занятий по курсу - научить обучающихся применять на практике навыков по организации выполнения работ по рабочей профессии Агент банка.

Текущий контроль: опрос, тестирование.

Итоговый контроль – контрольная работа.

Формы и методы учебной работы: лекции, практические занятия; тесты.

Критериями оценки результатов практических работ является:

- опора при решении на личный или описанный управленческий опыт;
- обоснованность и аргументированность ответа;
- согласованность предложенного решения с декларируемыми студентом ценностными ориентациями.

Практические занятия направлены на формирование компетенций:

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 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты

ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

Всего на практические занятия – 30 часов (по очной форме обучения).

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Практическое занятие по теме 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.

Форма работы: Устный опрос, тестирование

Цель: усвоить особенности банковских услуг.

Количество часов: 4 часа

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2.

Устный опрос:

1. Какие методы ценообразования могут использовать банки?
2. Что собой представляет банковская услуга?
3. Что представляет собой пассивные операции?
4. Какая предусмотрена классификация банковских операций?
5. Какие выделяют этапы жизненного цикла банковского продукта?
6. Что такое ценовая политика банка?
7. Назовите основные критерии классификации банковских услуг
8. Что такое банковский продукт?
9. Приведите пример банковского продукта.

Критерии оценивания:

Оценка «5» - выставляется обучающимся, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка «4» - выставляется обучающимся, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» - выставляется обучающимся, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой,

знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких обучающихся сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.

Оценка «2» - выставляется обучающимся, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании учебного заведения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Тестирование:

1. Какие из перечисленных особенностей относятся к базовым характеристикам банковских услуг?

А) Неосязаемость

Б) Обеспечение экономики платежными средствами

В) Непостоянство качества

Г) Регулирование количества денег в обращении

2. Какие факторы могут повлиять на изменение тарифов на банковские услуги?

А) Изменение ставки Центрального банка.

Б) Изменения в законодательстве.

В) Инфляция.

Г) Все перечисленные факторы.

3. Банковская услуга – это _____

А) банковский документ (или свидетельство), который выпускается банком для обслуживания клиента и проведения банковских операций.

Б) помощь сотрудника банка клиенту.

В) процесс установления цен на банковские услуги и продукты, который включает в себя определение стоимости предоставляемых услуг, комиссий, процентных ставок, штрафов и других платежей.

Г) результат комплекса банковских операций, направленных на удовлетворение потребности клиента, несущих определенную выгоду для потребителя, связанных с перемещением финансовых активов или предоставлением финансовой информации.

4. Что является базовой особенностью банковских услуг, описанной как "невозможность хранения"?

А. Непостоянство качества

Б. Ориентация на универсальную деятельность

В. Обеспечение экономики платежными средствами

Б. Неотделимость от источника предоставления

5. Какая из перечисленных особенностей является базовой для банковских услуг?

А) Непостоянство качества

Б) Невозможность хранения

В) Жесткое государственное регулирование

Г) Индивидуализированный характер

Критерии оценивания:

Оценка «5» - не менее 80% правильных ответов;

Оценка «4» - 65-79% правильных ответов;

Оценка «3» - 50-64% правильных ответов;

Оценка «2» - менее 50% правильных ответов.

Практическое занятие по теме 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.

Форма работы: Устный опрос, тестирование

Цель: сформировать представление о жизненном цикле банковского продукта, особенностях ценообразования в банке

Количество часов: 4 часа

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2.

Устный опрос:

1. Зачем важно понимать жизненный цикл банковского продукта для банка?
2. Какие стратегии могут быть применены на разных этапах жизненного цикла банковского продукта?
3. Какие факторы могут повлиять на продолжительность каждого этапа жизненного цикла банковского продукта?
4. Назовите условия успешной продажи банковского продукта
5. Назовите этапы продажи банковских продуктов и услуг
6. Назовите методы продажи банковских продуктов и услуг
7. Что такое коммуникативные связи банка с рынком?
8. Как формируется ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом?

Критерии оценивания:

Оценка «5» - выставляется обучающимся, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим

взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка «4» - выставляется обучающимся, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» - выставляется обучающимся, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких обучающихся сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.

Оценка «2» - выставляется обучающимся, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании учебного заведения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Тестирование:

1. Какая характеристика подходит этапу «запуск» для жизненного цикла банковского продукта?

А) Продукт теряет свою актуальность.

Б) Проводится анализ причин неуспеха продукта для извлечения уроков на будущее.

В) Банковский продукт представляется на рынке.

Г) Расширяются рынки сбыта и клиентская база.

2. Активные операции банка - это:

А) операции банка по размещению собственных, привлеченных и заемных средств с целью получения прибыли

Б) операции банка по привлечению денежных средств и размещению их от своего имени и за свой счет

В) операции, которые банк выполняет от имени и по поручению своих клиентов

Г) все варианты верны

3. Какая характеристика подходит этапу «зрелость» для жизненного цикла банковского продукта?

А) Объемы продаж начинают снижаться.

Б) Продукт теряет свою актуальность.

В) Продукт начинает набирать популярность и увеличивает объем продаж.

Г) Продукт достигает пика своей популярности и стабилизируется.

4. Какая характеристика подходит этапу «спад» для жизненного цикла банковского продукта?

А) Объемы продаж начинают снижаться.

Б) Банковский продукт представляется на рынке.

В) Осуществляются маркетинговые кампании для привлечения клиентов.

Г) Расширяются рынки сбыта и клиентская база.

5. Какая характеристика подходит этапу «завершение» для жизненного цикла банковского продукта?

А) Продукт теряет свою актуальность.

Б) Проводится анализ причин неуспеха продукта для извлечения уроков на будущее.

В) Банковский продукт представляется на рынке.

Г) Расширяются рынки сбыта и клиентская база.

*6. Цена – это*_____

А) готовность производителей (поставщиков, продавцов) предложить продукцию (работы, товары, услуги) для реализации на рынке в данное время и на определенных условиях.

Б) денежное выражение стоимости товара.

В) величина соотношений при добровольном обмене товарами.

Г) Нет верного ответа.

7. Цена на банковский продукт — это _____

А) стоимость имущества банка.

Б) банковский документ (или свидетельство), который выпускается банком для обслуживания клиента и проведения банковских операций.

В) установленный банком размер вознаграждения, взимаемый с клиента за оказание услуги банком.

Г) количественное выражение стоимости продукта (затраты плюс прибыль), выступающая как результат соглашения покупателя и банка исходя из спроса и предложения его на рынке.

8. Какие риски связаны с выбором более низкой цены на банковский продукт?

А) Скрытые комиссии.

Б) Таких рисков не существует.

В) Потеря клиентов.

Г) Снижение доходности.

Критерии оценивания:

Оценка «5» - не менее 80% правильных ответов;

Оценка «4» - 65-79% правильных ответов;

Оценка «3» - 50-64% правильных ответов;

Оценка «2» - менее 50% правильных ответов.

Практическое занятие по теме
1.3 Продуктовая линейка банка

Форма работы: Устный опрос, тестирование

Цель: Систематизировать и закрепить основные знания о продуктовой линейке банка

Количество часов: 4 часа

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2.

Устный опрос:

1. Какие элементы содержит продуктовая линейка для корпоративных клиентов?
2. Назовите особенности продажи банковских продуктов и услуг
3. Что такое продуктовая реклама или стимулирование сбыта?
4. Дайте определение понятию продуктовой линейки
5. Что такое политика банка в области продаж банковских продуктов?
6. Что собой представляет иерархический метод классификации банковских услуг?
7. Назовите инструменты для управления продуктами

Критерии оценивания:

Оценка «5» - выставляется обучающимся, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка «4» - выставляется обучающимся, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному

пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» - выставляется обучающимся, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких обучающихся сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.

Оценка «2» - выставляется обучающимся, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании учебного заведения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Тестирование:

1. *Банковский продукт – это* _____

А) то чем пользуются все люди.

Б) недвижимость находящаяся у банка.

В) банковский документ (или свидетельство), который выпускается банком для обслуживания клиента и проведения банковских операций.

Г) деньги выпускаемые Центральным Банком России.

2. Что является банковским продуктом?

А) Векселя, чеки.

Б) Монеты, банкноты.

В) Банкоматы.

Г) Имущество банка.

3. Что означает принцип «работа в пределах реально имеющихся ресурсов»:

А) соответствие по срокам привлечения и размещения ресурсов

Б) соответствие по суммам привлеченных и размещенных ресурсов

В) соответствие по срокам, суммам и платности привлеченных и размещенных средств

Г) верно 1 и 2

4. Банковский продукт – это _____

А) средства, которые ушли непосредственно на производство продукта

Б) форма расчета, при которой не используют наличные

В) банковский документ, который выпускается банком для обслуживания клиента и проведения банковских операций

Г) финансовая организация, основные виды деятельности которой - привлечение и размещение денежных средств, а также проведение расчетов

5. Какие основные банковские продукты обычно предлагаются клиентам?

А) Косметика и парфюмерия

Б) Финансовые инвестиции и страхование

В) Продукты питания и напитки

Г) Техническое обслуживание и ремонт

Критерии оценивания:

Оценка «5» - не менее 80% правильных ответов;

Оценка «4» - 65-79% правильных ответов;

Оценка «3» - 50-64% правильных ответов;

Оценка «2» - менее 50% правильных ответов.

Практическое занятие по теме 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.

Форма работы: Устный опрос, тестирование

Цель: Сформировать понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка

Количество часов: 4 часа

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2.

Устный опрос:

1. Как связаны банковские услуги с различными секторами экономики?

2.Какое влияние у государственного регулирования на банковские услуги?

3.Как оценить влияние источника предоставления на банковскую услугу?

4.Какие факторы могут повлиять на качество банковских услуг?

5. Из каких частей состоит кредитный платеж?

6. Что такое кросс продажи в банке?

7. Что включает в себя фронт-офис продаж банка?

Критерии оценивания:

Оценка «5» - выставляется обучающимся, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим

взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка «4» - выставляется обучающимся, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» - выставляется обучающимся, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких обучающихся сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.

Оценка «2» - выставляется обучающимся, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании учебного заведения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Тестирование:

1. Каковы основные этапы продажи банковских продуктов и услуг?

А) Подготовка к продаже, презентация продукта, обработка возражений, заключение сделки.

Б) Поиск клиента, проведение переговоров, оформление документов, контроль за исполнением условий сделки.

В) Идентификация потребностей клиента, предложение решения, установление цены, заключение договора.

Г) Привлечение клиента, анализ потребностей, предложение продукта, заключение договора.

2. Какие методы продажи банковских продуктов и услуг существуют?

А) Прямые продажи, продажи через посредников, интернет-продажи.

Б) Реклама, привлечение клиентов через социальные сети, телемаркетинг.

В) Открытие филиалов в разных городах, проведение презентаций и семинаров, рассылка рекламных материалов.

Г) Использование CRM-системы, проведение таргетированной рекламы, разработка персональных предложений.

3. Какой опыт можно использовать при проведении продаж банковских продуктов и услуг?

А) Опыт отечественных банков в организации продаж и обслуживания клиентов.

Б) Опыт зарубежных банков в применении инновационных методов продаж.

В) Опыт успешных компаний в других отраслях, применяемых в банковском секторе.

Г) Все вышеперечисленное.

4. Какой опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг используется в России?

А) Только отечественный опыт

Б) Только зарубежный опыт

В) Комбинация отечественного и зарубежного опыта

Г) Опыт не используется

5. Какие методы продажи банковских продуктов и услуг используются за рубежом?

А) Интернет-маркетинг

Б) Прямые продажи

В) Мобильные приложения

Г) Все вышеперечисленные методы

6. Какова роль рекламы в продаже банковских продуктов и услуг?

А) Привлечение внимания потенциальных клиентов

Б) Предоставление дополнительной информации о продукте

В) Установление контакта с клиентом

Г) Все вышеперечисленное

Критерии оценивания:

Оценка «5» - не менее 80% правильных ответов;

Оценка «4» - 65-79% правильных ответов;

Оценка «3» - 50-64% правильных ответов;

Оценка «2» - менее 50% правильных ответов.

Практическое занятие по теме 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов

Форма работы: Устный опрос, тестирование

Цель: сформировать представление о видах каналов продаж банковских продуктов

Количество часов: 4 часа

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2.

Устный опрос:

1. Приведите примеры традиционного пакетирования банковских продуктов
2. Дайте определение прямым продажам
3. Что такое POS-кредитование?
4. Как работает кредитование покупок через интернет?
5. Какие электронные каналы продаж банковских услуг бывают?
6. Назовите преимущества системы Интернет-банкинга для клиента
7. Перечислите виды продаж
8. Зачем используют перекрестную продажу cross-sales?

Критерии оценивания:

Оценка «5» - выставляется обучающимся, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка «4» - выставляется обучающимся, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» - выставляется обучающимся, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких обучающихся сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.

Оценка «2» - выставляется обучающимся, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой

заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании учебного заведения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Тестирование:

1. Какой подход к пакетированию банковских продуктов наиболее эффективен?

А) Пакетирование продуктов с различными характеристиками в один пакет

Б) Пакетирование продуктов с похожими характеристиками в один пакет

В) Пакетирование продуктов с различными характеристиками в разные пакеты

Г) Пакетирование продуктов с похожими характеристиками в разные пакеты

2. *Какие риски связаны с пакетированием банковских продуктов?*

А) Негативное восприятие клиентов

Б) Потеря конкурентных преимуществ

В) Сложность управления портфелем продуктов

Г) Все вышеперечисленные риски

3. Что такое POS-кредитование?

А) Кредит, выдаваемый в точке продажи товаров или услуг

Б) Кредит, выдаваемый на покупку товаров или услуг

В) Кредит, выдаваемый на покупку товаров в рассрочку

Г) Кредит, выдаваемый на покупку товаров с отсрочкой платежа

4. Какие преимущества имеет POS-кредитование для клиентов?

А) Возможность получить кредит без похода в банк

Б) Удобство и быстрота оформления кредита

В) Возможность рассрочки платежа за товары или услуги

Г) Все вышеперечисленные преимущества

5. Какие преимущества имеет POS-кредитование для продавцов?

А) Увеличение объема продаж и среднего чека

Б) Привлечение новых клиентов и повышение лояльности

В) Упрощение процесса продажи и увеличение конверсии

Г) Все вышеперечисленные преимущества

Критерии оценивания:

Оценка «5» - не менее 80% правильных ответов;

Оценка «4» - 65-79% правильных ответов;

Оценка «3» - 50-64% правильных ответов;

Оценка «2» - менее 50% правильных ответов.

Практическое занятие по теме 2.2. Продвижение банковских продуктов

Форма работы: Устный опрос, тестирование

Цель: усвоить способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.

Количество часов: 4 часа

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2.

Устный опрос:

1. Какие существуют преимущества и недостатки ориентации банковских услуг на универсальную систему деятельности?
2. Почему закрытость для третьих лиц может быть характерной чертой банковских услуг?
3. Что такое продажа?
4. Определите понятие «стратегия пакетирования банковских продуктов»
5. Что такое каналы продаж?
6. Назовите особенности продаж массового характера
7. Что такое магазинные формы продаж?

Критерии оценивания:

Оценка «5» - выставляется обучающимся, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка «4» - выставляется обучающимся, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» - выставляется обучающимся, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством

преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких обучающихся сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.

Оценка «2» - выставляется обучающимся, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании учебного заведения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Тестирование:

1. Что такое цель продажи?

А) Получение прибыли

Б) Удовлетворение потребностей клиента

В) Увеличение числа клиентов

Г) Расширение ассортимента товаров

2. Какой из нижеперечисленных методов продаж наиболее эффективен?

А) Принуждение клиента к покупке

Б) Активное слушание и понимание потребностей клиента

В) Переговоры о цене

Г) Подарки и скидки

3. Какие меры безопасности обычно используются при проведении банковских операций?

А) Открытые платежные системы

Б) Двухфакторная аутентификация

В) Публичные ключи

Г) Простые пароли

4. Какие способы дистанционной продажи наиболее популярны?

А) Продажа через почтовые каталоги

Б) Продажа через социальные сети

В) Продажа через мобильные приложения

Г) Все вышеперечисленное

5. Какие преимущества имеют целевые продажи?

А) Эффективное использование ресурсов и масштабность

Б) Повышенное внимание к каждому клиенту

<u>В) Индивидуальный подход к каждому клиенту</u>

Г) Быстрое заключение сделок

Критерии оценивания:

Оценка «5» - не менее 80% правильных ответов;

Оценка «4» - 65-79% правильных ответов;

Оценка «3» - 50-64% правильных ответов;

Оценка «2» - менее 50% правильных ответов.

Практическое занятие по теме

2.3 Формирование клиентской базы

Форма работы: Устный опрос, тестирование

Цель: Научиться осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

Количество часов: 4 часа

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2.

Устный опрос:

1. Дайте определение понятию клиент
2. Что представляет собой клиентоориентированный подход в банковской сфере?
3. Кто такой агент в банковской сфере?
4. Дайте определение понятию контроль эффективности продаж
5. Дайте определение понятию поддержка эффективности продаж
6. Назовите этапы продажи банковских продуктов
7. Назовите этапы процесса принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта)
8. Как организован процесс продаж банковских продуктов в банке?

Критерии оценивания:

Оценка «5» - выставляется обучающимся, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка «4» - выставляется обучающимся, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» - выставляется обучающимся, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для

дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких обучающихся сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.

Оценка «2» - выставляется обучающимся, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании учебного заведения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Тестирование:

1. Банковский продукт – это _____

А) средства, которые ушли непосредственно на производство продукта

Б) форма расчета, при которой не используют наличные

В) банковский документ, который выпускается банком для обслуживания клиента и проведения банковских операций

Г) финансовая организация, основные виды деятельности которой - привлечение и размещение денежных средств, а также проведение расчетов

2. Какие факторы не влияют на структуру аппарата управления банком:

А) численность персонала

Б) уровень специализации банка

В) необходимость экономии на затратах

Г) все ответы верны

3. Что такое организационно-управленческая структура банка?

А) Система управления банком, включающая в себя подразделения и их взаимосвязи

Б) Структура здания банка, в которой расположены офисы и отделы

В) Структура капитала банка, определяющая его финансовое состояние

Г) Система обеспечения безопасности и защиты информации в банке

центральному управлению

4. Что такое банковская операция?

А) Банковский документ, который выпускается банком для обслуживания клиента

Б) Сумма денежных средств, которую человек на определенное время отдает на хранение в банк, а затем забирает обратно

В) Операции банков по привлечению денежных средств и их

размещению, выпуску в обращение и изъятию из него денег, осуществление расчетов

Г) Совокупность различных видов национальных банков и кредитных организаций, действующих в рамках общего денежно-кредитного механизма

5. Какие виды банковских рейтингов существуют?

А) Внутренние и внешние

Б) Финансовые и кредитные

В) Международные и национальные

Г) Общие и специализированные

Критерии оценивания:

Оценка «5» - не менее 80% правильных ответов;

Оценка «4» - 65-79% правильных ответов;

Оценка «3» - 50-64% правильных ответов;

Оценка «2» - менее 50% правильных ответов.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

2.1. Методические рекомендации по подготовке к устному опросу

Одним из основных способов проверки и оценки знаний обучающихся по дисциплине является устный опрос, проводимый на практических занятиях. Устный опрос является формой текущего контроля и проводится индивидуально.

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы обучающихся и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала обучающийся должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. В среднем, подготовка к устному опросу по одному занятию занимает немного времени в зависимости от сложности темы и особенностей организации обучающимся своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ обучающегося на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ обучающегося должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

2.2. Методические указания по выполнению тестовых заданий

Тест – это объективное стандартизированное измерение, поддающееся количественной оценке, статистической обработке и сравнительному анализу. Тест состоит из конечного множества тестовых заданий, которые

предъявляются в течение установленного промежутка времени в последовательности, определяемой алгоритмом тестирующей программы.

В базе тестовых заданий используются следующая форма тестовых заданий: задания закрытой формы.

К заданиям закрытой формы относятся задания следующих типов:

– один из многих (предлагается выбрать один вариант ответа из предложенных);

– многие из многих (предлагается выбрать несколько вариантов ответа из предложенных);

– область на рисунке (предлагается выбрать область на рисунке).

В тестовых заданиях данной формы необходимо выбрать ответ (ответы) из предложенных вариантов. Ответы должны быть однородными, т.е. принадлежать к одному классу, виду и роду. Количество вариантов ответов 1.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступать к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве правильного ответа выбрать один индекс (цифровое либо буквенное обозначение).

Заданий, где правильный вариант отсутствует, в тесте не предусмотрено.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Критерии оценки выполненных обучающимся тестов представлены выше.

3. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд Филиала имеет электронные образовательные и информационные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС), включающие электронный каталог и полнотекстовые документы:

- «ЛАНЬ» - www.e.lanbook.com
- Образовательная платформа Юрайт - https://urait.ru

3.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531762.

Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531564.

Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510074

Дополнительная литература

Дворецкая, А. Е. Деятельность кредитно-финансовых институтов : учебник для среднего профессионального образования / А. Е. Дворецкая. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 555 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17005-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/532184.

Кропин, Ю. А. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. А. Кропин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 346 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17126-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/532420

Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531425

Периодика

Банковское обозрение: научный журнал – Текст: электронный - URL: https://bosfera.ru/journal?created=1

Финансовые рынки и банки: научный журнал – Текст: электронный - URL: http://www.finmarketbank.ru/

Научный вестник: финансы, банки, инвестиции: научный журнал. - Текст : электронный. - URL: http://fbi.cfuv.ru/

Банковское дело: журнал о теории и практике банковского бизнеса – Текст: электронный - URL: https://www.bankdelo.ru/

3.2. Электронные издания

Профессиональная база данных и информационно-справочные системы	Информация о праве собственности (реквизиты договора)
Портал банковского аналитика https://analizbankov.ru/	Портал предназначен как для банковских аналитиков, так и для клиентов банков.. На сайте в удобном виде представлена обработанная аналитическая информация, собранная из открытых источников (Банк России, рейтинговые агентства, АСВ и другие). Клиенты банков найдут информацию о финансовом состоянии своего банка, которую легко отслеживать каждый месяц сразу после выхода новой отчетности банка.
Портал Bankeer.ru https://bankeer.ru/	Bankeer.ru - это независимый сервис подбора и сравнения финансовых продуктов. Для каждой категории финансовых продуктов создано множество фильтров, которые сэкономят время и сделают подбор наиболее точным.
Банки и финансы: вклады, кредиты, ипотека https://bnkf.ru/	BNKF — проект, который собирает данные с сайтов банков, их обрабатывает, систематизирует и предоставляет в удобном формате. Представлена полная информация о всех банках в России, обзор всех банковских вкладов России, предложения по кредитам и ипотеке..
Портал менеджеров: менеджмент и управление: http://tomanage.ru/	Обучающее Сообщество для менеджеров, которые стремятся достичь успеха за счет постоянного совершенствования своих профессиональных навыков и приобретения новых знаний. На данном интернет-ресурсе можно получать информацию для продвижения бизнеса, изучить статьи, тематические новости, распределенные на разделы.
Университетская информационная система РОССИЯ https://uisrussia.msu.ru/	Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права. свободный доступ
научная электронная библиотека Elibrary http://elibrary.ru/	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 26 млн научных статей и публикаций, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4800 журналов в открытом доступе свободный доступ
сайт Института научной информации по общественным наукам РАН. http://www.inion.ru	Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам ведутся с начала 1980-х годов. Общий объём массивов составляет более 3 млн. 500 тыс. записей (данные на 1 января 2012 г.). Ежегодный прирост — около 100 тыс. записей.

	В базы данных включаются аннотированные описания книг и статей из журналов и сборников на 140 языках, поступивших в Фундаментальную библиотеку ИНИОН РАН. Описания статей и книг в базах данных снабжены шифром хранения и ссылками на полные тексты источников из Научной электронной библиотеки.
Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс] – http://www.edu.ru	Федеральный портал «Российское образование» – уникальный интернет-ресурс в сфере образования и науки. Ежедневно публикует самые актуальные новости, анонсы событий, информационные материалы для широкого круга читателей. Еженедельно на портале размещаются эксклюзивные материалы, интервью с ведущими специалистами – педагогами, психологами, учеными, репортажи и аналитические статьи. Читатели получают доступ к нормативно-правовой базе сферы образования, они могут пользоваться самыми различными полезными сервисами – такими, как онлайн-тестирование, опросы по актуальным темам и т.д.