

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

ОП.08 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

Специальность: 38.02.07 Банковское дело
Квалификация выпускника: специалист банковского дела

ПРИНЯТО:
Предметной (цикловой) комиссией
иностраннных языков колледжа

Протокол № 1
от «31» августа 2020 г.

Председатель предметной
(цикловой) комиссии

Ковалева Е.Р. Ковалева
(подпись) (Ф.И.О.)

Разработчик:
преподаватель ГЭК НовГУ

Гусева Гусева Г.В.
(подпись) (Ф.И.О.)
«28» августа 2020 г.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	6
Содержание самостоятельной работы	
Самостоятельная работа №1.....	8
Информационное обеспечение обучения.....	10
Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по организации и выполнению самостоятельной работы	11

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы являющиеся частью учебно-методического комплекса по дисциплине ОП.08 «Организация продажи банковских продуктов» составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 38.02.07. Банковское дело в соответствии с учебными планом;
2. Рабочей программой учебной дисциплины;
3. Локальными актами НовГУ.

Методические рекомендации включают 1 самостоятельную работу, предусмотренную рабочей программой учебной дисциплины в объеме 2 часа.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся **должен уметь:**

- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- формировать положительное мнение у клиентов о деловой репутации банка;
- представлять преимущества конкретных банковских продуктов и услуг;
- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента.

знать:

- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- принципы и правила установления контактов с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- способы выявления потребностей клиентов;
- правила подготовки и проведения эффективной презентации;
- приемы и методы работы с возражениями;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- приемы и методы послепродажного сопровождения клиентов.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент

- обстоятельно и достаточно полно излагает материал по первому вопросу; строит ответ последовательно,

- обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои суждения, привести примеры;

- правильно выполнил практическое задание, смог обосновать своё решение

Оценка «4» ставится, если студент

- обнаруживает знание и понимание материала, однако допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя, не всегда может убедительно обосновать свое суждение;.

- правильно выполнил практическое задание, смог обосновать своё решение

Оценка «3» ставится, если студент

- обнаруживает знание и понимание основных теоретических положений темы, но излагает материал недостаточно полно; не может обосновать свои суждения и привести необходимые примеры; нарушает последовательность в изложении материала.

- не выполнил практическое задание, но смог изложить алгоритм решения.

Оценка «2» ставится, если студент

- обнаружил незнание большей части вопроса; при ответе на вопрос искажает его смысл;

- излагает материал беспорядочно и неуверенно, не справился с практическим задани-

ем.

Критерии оценки

Доклада:

Доклад оценивается по параметрам:

- содержание (научность, доказательства, конкретные примеры из жизни, иллюстрации);
- оформление в соответствии со стандартом (92 СТО 1.701-2010);
- культура речи докладчика.

Оценка «5»: работа выполнена в полном объеме, выдержаны все требования к содержанию, оформлению. Докладчик грамотно изложил доклад, ответил на все вопросы, связанные с его работой.

Оценка «4»: работа выполнена в полном объеме, не выдержан 1 из требований к содержанию, есть небольшие замечания к оформлению.

Докладчик грамотно изложил доклад, ответил на все вопросы, связанные с его работой.

Оценка «3»: работа выполнена не в полном объеме, но тема раскрыта и выдержана половина требований к содержанию, есть замечания к оформлению.

Докладчик с затруднениями изложил доклад и ответил на вопросы, связанные с его работой.

Оценка «2»: доклад не выполнен, или работа выполнена не в полном объеме, тема не раскрыта, не выдержаны требования к оформлению, или докладчик отказался от защиты доклада.

Письменной работы:

Оценка «5» - Задание выполнено без ошибок; Ответы конкретные и лаконичные; Работа написана аккуратно, без помарок, разборчивым почерком.

Оценка «4» - Ответы конкретные, но могут содержать незначительные неточности; Работа написана аккуратно, без помарок, разборчивым почерком.

Оценка «3» - Не выполнено до конца одно из заданий; Ответы содержат некоторые неточности; Работа выполнена небрежно.

Оценка «2» - Допущены принципиальные ошибки; Вопросы раскрыты поверхностно или не раскрыты; Работа оформлена небрежно.

Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП.08 Организация продажи банковских продуктов и услуг

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Технология успешных продаж банковских услуг и продуктов		58	
Тема 1.1 Продукты банка: описание и методы продаж	Содержание учебного материала Основные виды розничных банковских услуг. Платежи, переводы, размер комиссии, вклады, платежные банковские карты. Индивидуальная линейка продуктов и конкурентные преимущества банка. Краткое описание банковских продуктов и услуг для фронт-офисов. Классификация основных видов платежных карт. Виды платежных систем: “Contact”, Золотая корона, Western Union	12	1,2,3
Тема 1.2 Продажи розничных продуктов в офисе банка	Содержание учебного материала Виды розничных платежей и способы их проведения. Организация розничных платежей с использованием пластиковых карт. Порядок открытия и совершения операций по текущему счету физического лица. Системы розничных платежей без открытия банковского счета. Дистанционные услуги банка физическим лицам в расчетных операциях.	12	1,2,3
	Самостоятельная работа №1 Подготовка докладов «Мошенничество с использованием банкоматов», «Рекомендуемые действия держателю банковской карты».	2	
Тема 1.3 Система реализации банковского продукта. Цели и методы сбыта	Практическое занятие №1 1. Основные методы продажи банковских продуктов и услуг Политика реализации банковских продуктов: виды продуктов, рынки, кто реализует. 2. Банковские методы: пассивные и активные операции, внутрибанковский расчет, процентная политика. 3. Демонстрирование клиенту его выгоды от сотрудничества с банком или получения нового продукта или услуги.	8	1,2,3

Тема 1.4 Организация продажи банковских продуктов и услуг	Практическое занятие №2 1. Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Расчет получения максимальной прибыли за счет реализации банковских продуктов и услуг. 2. Использование принципа «Успешный принцип продажи - исходить из реальных потребностей клиента».	8	1,2,3
Тема 1.5 Реинжиниринг бизнес – процессов и инжиниринг банковских продуктов	Содержание учебного материала Понятие инжиниринга / реинжиниринга банковских бизнес-процессов. Основные приемы инжиниринга / реинжиниринга банковских бизнес-процессов.	8	1,2,3
Тема 1.6 Расходы банка на совокупный банковский продукт	Практическое занятие №3 1. Расходы банка по формированию ресурсной базы. 2. Расчет зависимость величины издержек по привлечению ресурсов от видов и сроков их привлечения, уровня банковского менеджмента.	8	1,2,3
Раздел 2. Правила продаж. Работа менеджера по продажам		14	
Тема 2.1 Подготовка к работе менеджера по продажам	Содержание учебного материала Сбор информации о клиентах. Создание банковского центра сбора и обеспечения подразделений банка нужной информацией. Знание действий конкурентов.	8	1,2,3
Тема 2.2 Специфика маркетинга в кредитных организациях	Практическое занятие №4 1. Подготовка рекламных материалов. Умение предложить свой товар и представить свой банк. 2. Правило успешной продажи «Включай клиента в действие». 3. Тактика привлечения клиентов и принципы взаимодействия. Мотивация персонала. Мотивация клиентов.	6	1,2,3
Всего:		72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

**Раздел 1. Технология успешных продаж банковских услуг и продуктов.
Тема 2.2. Продажа розничных продуктов в офисе банка**

Самостоятельная работа № 1

**Подготовка докладов «Мошенничество с использованием банкоматов»,
«Рекомендуемые действия держателю банковской карты». (2 часа)**

Цель: развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности. Самостоятельный поиск в справочной информационно-правовой системе «Консультант Плюс» и др.

В результате выполнения работы обучающийся должен:

знать

- виды мошенничества с использованием банкоматов;
- порядок действия держателя банковской карты в случае мошенничества.

уметь

- обнаруживать и определять виды мошенничества с банкоматом;
- активно предпринимать необходимые действия в случае обнаружения мошенничества.

Содержание заданий:

1.Подготовить ответы на поставленные вопросы

Вопросы к занятию

1. Правила успешных продаж банковских продуктов и услуг.
2. Основные виды рекламы.
3. Взаимодействие банка с клиентами.
4. Виды и характерные особенности приемов продвижения банковских продуктов.

2. Подготовить доклады по темам

Темы для докладов

1. Виды мошенничества с использованием банкоматов.
2. Порядок действия держателя банковской карты в случае мошенничества .

3.Расчетно-поисковое задание:

Узнайте в ближайшем отделении Сберегательного банка РФ виды наиболее часто встречаемые виды мошенничества с банкоматами.

Требования к результатам работы: ответы на вопросы, доклады, таблица

Форма контроля: устный опрос (доклады) письменная работа

Список рекомендуемой литературы:

1. Алексеева, Д. Г. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 128 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/456508>

2. Банки и банковские операции : учебник и практикум для вузов / В. В. Иванов [и др.] ; под редакцией Б. И. Соколова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Высшее образование). Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451036>

3. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Ю. Катасонов [и др.] ; под редакцией В. Ю. Катасонова, В. П. Биткова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 499 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/466054>

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Алексеева, Д. Г. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 128 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/456508>
2. Банки и банковские операции : учебник и практикум для вузов / В. В. Иванов [и др.] ; под редакцией Б. И. Соколова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Высшее образование). Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451036>
3. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Ю. Катасонов [и др.] ; под редакцией В. Ю. Катасонова, В. П. Биткова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 499 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/466054>

Дополнительные источники:

1. Гамза, В. А. Основы банковского дела: безопасность банковской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Гамза, И. Б. Ткачук, И. М. Жилкин. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 455 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/bcode/467443>

Нормативно-правовые источники:

1. Конституция Российской Федерации
2. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. от 27.12.2019)
3. Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" с изменениями (ред. от 20.07.2020).
4. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. от 20.07.2020)
5. Федеральный закон от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле» (ред. от 31.07.2020)

Интернет-ресурсы:

1. Продажа банковских продуктов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://economics_studio/bankovskoe_pravo/sistema_realizatsii-bankovskogo-producta-tseli-75075.html
2. Организация сбыта банковских продуктов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://economics_studio/bankovskoe_delo/organizatsiya_sbitya-bankovskih-productov-26039.html
3. [www/oltest.ru](http://www.oltest.ru)

Перечень методических указаний, разработанных преподавателем:

1. Методические рекомендации по практическим занятиям
2. Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы

5 Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по организации и выполнению самостоятельной работы

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений