

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение -высшего
образования

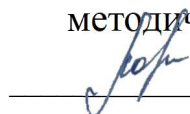
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

(Финансовый университет)

Благовещенский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-
методической работе



О.В. Ладоня

«28» февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 14 «Банковские продукты и услуги»

по специальности 38.02.07 Банковское дело

Благовещенск – 2024 г.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело

Разработчик:

Вивдыч Н.В., преподаватель высшей квалификационной категории Благовещенского филиала Финуниверситета

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии «Финансы и кредит»

Протокол от «15» февраля 2024г. № 06

Председатель предметно (цикловой)
Комиссии



С.В. Скурихина

Общая характеристика рабочей программы дисциплины
ОП.14 «Банковские продукты и услуги»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Банковские продукты и услуги» является вариативной частью общепрофессионального цикла дисциплин основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы дисциплины студентами осваиваются умения знания

| Код общих и профессиональных компетенций | Умения | Знания |
|---|--|---|
| ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ПК3.1 ПК3.2 | использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; использовать технические средства коммуникации; организовывать деловые встречи с клиентами; организовывать презентации банковских продуктов и услуг; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах. | знать правила проведения банковских операций и нормативно-правовую базу регулирования деятельности кредитных организаций, источники и методы сбора информации; приемы коммуникации; принципы и правила установления контактов с клиентами; правила ведения переговоров; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; технику общения во время ведения переговоров; правила поведения в конфликтных ситуациях; основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета способы мотивирования потенциальных клиентов; способы работы с различными техническими средствами коммуникации; психологические типы клиентов; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов; организационно-управленческую структуру банка; политику и перспективы развития банка; банковские продукты и услуги; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. |

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем в часах |
|---|---------------|
| Объем образовательной программы дисциплины | 88 |
| Объем работы студентов во взаимодействии с преподавателем | 60 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 20 |
| практические занятия | 40 |
| Самостоятельная работа | 16 |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена | 12 |

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности студентов | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|--|---------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Тема 1. Банковская триада. Качество банковских услуг | Содержание | 12 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2 |
| | Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна. Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности. | 8 | |
| | В том числе практических занятий | 6 | |
| | 1. Практическое занятие «Продукт, услуга, сервис в банке в современных условиях» | 2 | |
| | 2. Практические занятия «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг». | 2 | |
| | 3. Практическое занятие Кейсы «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты». «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей». | 2 | |
| | Самостоятельная работа студентов Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное | 4 | |

| | | | |
|--|--|-----------|---|
| | регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками. | | |
| Тема 2. Продуктовая линейка банка | Содержание | 12 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2 |
| | Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование. | 8 | |
| | В том числе практических занятий | 6 | |
| | 1.Практическое занятие «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов». | 2 | |
| | 2.Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица» | 2 | |
| | 3.Практическое занятие «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Что хочет от банков молодое поколение». | 2 | |
| | Самостоятельная работа студентов Система управления продуктами коммерческого банка. | 4 | |
| | | | |
| Тема 3. Современные стандарты обслуживания в отделениях банка | Содержание | 10 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2 |
| | Автоматизированное рабочее место служащего банка Требования к коммуникативным особенностям служащего банка Внешний вид сотрудника банка | 10 | |
| | В том числе практических занятий | 6 | |
| | 1.Практическое занятие «Кодекс служебной профессиональной этики и норм поведения служащего банка» | 2 | |
| | 2.Практическое занятие Корпоративная этика в банке | 2 | |
| | 3.Практическое занятие Бренды банка | 2 | |
| Тема 4. Технология описания продуктов | Содержание | 14 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, |
| | Общее описание продуктов (услуг, сервисов) | 10 | |

| | | | |
|--|--|----------|--|
| (услуг, сервисов), предлагаемых в банке | Осуществление кредитных операций Депозитные продукты (вклады банка) Расчетно – кассовое обслуживание в банке | | ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 3.1 |
| | В том числе практических занятий | 6 | |
| | 1.Практическое занятие «Анализ эффективности размещения привлеченных средств банком» | 2 | |
| | 2.Практическое занятие «Расчет и учет размера средств, подлежащих уплате по кредиту». | 2 | |
| | 3.Практическое занятие Страхование при кредитовании | 2 | |
| | Самостоятельная работа студентов Инвестиционные продукты | 4 | |
| Тема 5. Выпуск банком эмиссионных ценных бумаг | Содержание | 8 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 3.2 |
| | Ценные бумаги, выпускаемые банками: классификация, цели выпуска, сравнительная характеристика процедуры выпуска. Нормативно-правовое регулирование деятельности кредитных организаций по выпуску эмиссионных ценных бумаг. Объявленные и размещенные акции. Права и обязанности акционеров. Этапы процедуры выпуска эмиссионных ценных бумаг. Содержание решения о выпуске ценных бумаг. Содержание проспекта ценных бумаг. Порядок расчета доходности ценных бумаг | 6 | |
| | В том числе практических занятий | 4 | |
| | 1.Практическое занятие Определение доходности ценных бумаг, выпускаемых банком | 2 | |
| | 2.Практическое занятие Операции банка с сертификатами и векселями | 2 | |
| | Самостоятельная работа студентов Виды решений о размещении эмиссионных ценных бумаг и их реквизиты. | 2 | |
| Тема 6. Формирование банком портфеля ценных бумаг | Содержание | 8 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 3.2 |
| | Инвестиционные операции банков: понятие, назначение. Типы инвестиционной политики. Прямые и портфельные инвестиции. Портфель ценных бумаг: понятие и типы. Факторы, определяющие структуру портфеля ценных бумаг (ликвидность, доходность, рискованность, порядок налогообложения, специализация банка) | 8 | |
| | В том числе практических занятий | 6 | |
| | 1.Практическое занятие Определение качества ценных бумаг и степени риска вложений в ценные бумаги. | 2 | |

| | | | |
|---|--|----|---|
| | 2.Практическое занятие Виды инвестиций. | 2 | |
| | 3.Практическое занятие Расчет показателей эффективности портфеля ценных бумаг | 2 | |
| Тема 7. Технология продажи продукта (услуги, сервиса) в отделении банка | Содержание | 12 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2 |
| | Общие требования к организации встречи посетителей банка Особенности выявления потребностей потенциальных клиентов банка Технология консультирования по банковским продуктам (услугам, сервисам) | 10 | |
| | В том числе практических занятий | 6 | |
| | 1.Практическое занятие Кросс продажа в отделениях банка | 2 | |
| | 2.Практическое занятие Постпродажное обслуживание | 2 | |
| | 2.Практическое занятие Работа с возражениями | 2 | |
| | Самостоятельная работа студентов Составить презентацию по банковским продуктам определённого банка | 2 | |
| | Консультация | | |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена | | 10 | |
| Всего | | 88 | |

3. Условия реализации программы учебной дисциплины

3.1. Для реализации программы дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет Экономика финансовых дисциплин и бухгалтерского учёта, оснащенный оборудованием: Специализированная мебель:

- Доска (маркерная) – 1 шт.
- Стол преподавателя – 1 шт.
- Стол студенческий двухместный – 14 шт.
- Стулья – 28 шт.

Технические средства обучения:

- Телевизор – 1 шт.
- Персональный компьютер преподавателя – 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Обязательные печатные издания

1. Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» : учебник для СПО / С. А. Белова, Т. Е. Давыдова, Н. П. Иванова [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-1588-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/127544.html>

1. Дмитриева, И. Е. Финансы, денежное обращение и кредит : учебное пособие для СПО / И. Е. Дмитриева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 190 с. — ISBN 978-5-4488-0850-0, 978-5-4497-0595-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/95600>

2. Банковское право: учебно-методическое пособие для СПО / составители С. А. Кадыханова, И. М. Каленбет — Саратов: Профобразование, 2021. — 310 с. — ISBN 978-5-4488-1130-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/105140>.

3. 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). — ISBN 978-5-534-10510-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452205>.

5. 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). — ISBN 978-5-534-09688-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452375>.

6. 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>.

7. 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>.

3.2.2. Электронные издания

8. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа <http://www.cbr.ru>.
 9. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - Режим доступа <http://www.consultant.ru>.
 10. Справочно-правовая система «ГАРАНТ» - Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>.
 11. Электронно-библиотечная система «Znanium» режим доступа: <http://www.znaniy.com/>.
 12. Электронная библиотека издательства «Юрайт» - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>.
 13. Информационный банковский портал «Банки ру» – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
 14. Сайт «Кредиты», ознакомление с условиями кредитов коммерческих банков: <https://credits.ru/>.
 15. Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.
- 3.2.3. Дополнительные источники
16. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. 24.07.2023 г.) с изменениями, <http://www.consultant.ru>.
 17. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (04.08.2023 г.), <http://www.consultant.ru>.
 18. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 24.07.2023 г.), <http://www.consultant.ru>.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|---------------------|--|---|
| ПК 3.1 | Демонстрация профессиональных знаний и умений при осуществлении депозитных операций | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена |
| ПК 3.2 | Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении операций с ценными бумагами | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике |

| | | |
|-------|--|--|
| ОК 01 | Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена |
| ОК 02 | Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена |
| ОК 03 | Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля | Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена |
| ОК 04 | Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при | Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических |

| | | |
|-------|--|---|
| | взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения | занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена |
| ОК 05 | Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста | Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена |
| ОК 06 | Демонстрация понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения | Оценка умения понимать сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена |
| ОК 07 | Демонстрация знаний правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения | Оценка умения демонстрировать знания по экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена |
| ОК 08 | Демонстрация знаний рисков физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения | Оценка умения определять риски физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена Оценка результатов проведенного |

| | | |
|-------|--|--|
| | | дифференцированного зачета, экзамена |
| ОК 09 | <p>Демонстрация правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Демонстрация знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</p> <p>Демонстрация особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности</p> | <p>Оценка умения построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</p> <p>Оценка знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</p> <p>Оценка умения произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности.</p> <p>Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена</p> |