Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.02.2021 09:51:32
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362faibee57e73a19

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования
"Курский государственный университет"

Кафедра финансов и кредита

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания
Ученого совета от 30.09.2019 г., №2

Рабочая программа дисциплины
Современные технологии обслуживания клиентов в коммерческом банке

Направление подготовки: 38.03.01 ЭКОНОМИКА

Профиль подготовки: Финансы и кредит

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 3 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:

зачет(ы) 7

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	**7 (4.1)**		Итого	
Недель	18			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Итого	108	108	108	108

Курск 2019

Рабочая программа дисциплины Современные технологии обслуживания клиентов в коммерческом банке / сост. к.э.н., доцент, Меркулова Н.С.; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2019. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 12.11.2015 г. № 1327 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 ЭКОНОМИКА (уровень бакалавриата)"

Рабочая программа дисциплины "Современные технологии обслуживания клиентов в коммерческом банке" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.01 ЭКОНОМИКА профиль Финансы и кредит

Составитель(и):

к.э.н., доцент, Меркулова Н.С.

© Курский государственный университет, 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Формирование у студентов теоретических знаний в области функционирования коммерческого банка и его деятельности по обслуживанию клиентов

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.07

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ОПК-2: способностью осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач
Знать:
основные критерии и условия современных банковских продуктов и услуг
технологии проведения банковских операций
основные каналы обслуживания клиентов в коммерческом банке
Уметь:
осуществлять сбор информации о рынке банковских услуг
анализировать показатели деятельности коммерческого банка
организовывать презентации банковских продуктов и услуг
Владеть:
приемами сегментирования рынка банковских услуг
методами анализа конкурентной позиции коммерческого банка
подходами к исследованию рынка банковских услуг

ПК-3: способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами
Знать:
стандарты обслуживания клиентов коммерческого банка
нормативные документы, регулирующие сферу обслуживания клиентов коммерческого банка
приемы и методы банковского сопровождения клиентов
Уметь:
обосновывать схемы распределения полномочий между различными подразделениями банка
использовать информационно-коммуникационные технологии обслуживания клиентов
анализировать эффективность применения различных технологий обслуживания клиентов банка
Владеть:
навыками обоснования сбытовой стратегии коммерческого банка
подходами к применению информационных и цифровых технологий в банковском бизнесе
приемами консультирования клиентов коммерческого банка

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Современные технологии обслуживания клиентов в коммерческом банке	Раздел			
1.1	Технологии проведения банковских операций	Лек	7	4	0
1.2	Технологии проведения банковских операций	Пр	7	8	0
1.3	Технологии проведения банковских операций	Ср	7	14	0
1.4	Основные каналы обслуживания клиентов в коммерческом банке	Лек	7	4	4
1.5	Основные каналы обслуживания клиентов в коммерческом банке	Пр	7	10	0
1.6	Основные каналы обслуживания клиентов в коммерческом банке	Ср	7	14	0

1.7	Организация процесса обслуживания клиентов коммерческого банка	Лек	7	6	0
1.8	Организация процесса обслуживания клиентов коммерческого банка	Пр	7	10	0
1.9	Организация процесса обслуживания клиентов коммерческого банка	Ср	7	14	0
1.10	Стандарты обслуживания клиентов коммерческого банка	Лек	7	4	0
1.11	Стандарты обслуживания клиентов коммерческого банка	Пр	7	8	4
1.12	Стандарты обслуживания клиентов коммерческого банка	Ср	7	12	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

Оценочные материалы одобрены протоколом № 1 заседания кафедры от 10.09.2019 года и является приложением к рабочей программе дисциплины.

5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Оценочные материалы одобрены протоколом № 1 заседания кафедры от 10.09.2019 года и является приложением к рабочей программе дисциплины.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Кушу С.О. - Банковский менеджмент и маркетинг: учебное пособие - Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017.	http://www.iprbookshop.ru/64314.html	1
Л1.2	Тавасиев А.М. - Банковское дело. Управление и технологии: учебник - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.	http://www.iprbookshop.ru/71190.html	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Костерина Т. М. - Банковское дело: Учебник - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/1833F1DD-E5EF-4238-9410-0A5E7AD352A5	1
Л2.2	Дём О.Д., Варивода Д.А. - Банковский менеджмент: учебное пособие - Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015.	http://www.iprbookshop.ru/67614.html	1

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей кафедры.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).
Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедры. Студентам необходимо перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы; на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции; перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам.

Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.
Студентам следует: приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию; до

очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия; при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно- правовые акты и материалы правоприменительной практики; теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе; в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения; в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов; на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю. Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии.

Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий.
Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы. К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.