

**Методическая разработка занятия по МДК 01.01.Организация
безналичных расчетов и МДК 02.01.Организация кредитной работы
специальности среднего профессионального образования
38.02.07 «Банковское дело»**

Тема: Консультирование клиентов по банковским услугам

**Автор – преподаватель Садыкова
Лилия Тальгатовна**

Ульяновск, 2019г.

План
открытого занятия

Специальность 38.02.07 «Банковское дело»

Группа: Б 319

Междисциплинарные курсы: МДК 01.01.Организация безналичных расчетов, МДК 02.01.Организация кредитной работы

Тема занятия: консультирование клиентов по банковским услугам

Тип занятия: урок совершенствования знаний, комплексного применения усвоенного материала, формирования и совершенствования профессиональных компетенций, умений и навыков

Вид занятия: практическое занятие с применением кейс-технологии.

Форма занятия: интегрированное занятие

Оборудование: мультимедийное оборудование, персональные компьютеры, раздаточный материал, видео-ролики.

Методы обучения: иллюстративно-демонстрационный, интерактивный, словесный (беседа), практического выполнения задания по составлению документов оформления выдачи кредита и банковской карты.

Междисциплинарные связи: информационные технологии, экономика, экономика организации, финансы и денежное обращение, менеджмент, маркетинг.

Формируемые компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

ОК 11. Знать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.

ДПК 1.7 Консультирование клиентов по банковским услугам и условиям их предоставления (согласно профстандарту)

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.

ДПК 2.6 Консультирование клиентов по банковским услугам и условиям их предоставления (согласно профстандарту)

Цели занятия:

Образовательные цели:

- Освоение умений консультировать клиентов по вопросам открытия счетов и по операциям с использованием различных видов платежных карт;
- Освоение умений оформлять выдачу клиентам платежных карт;
- Освоение умений консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов;
- Освоение умений анализировать и определять платежеспособность физического лица;
- Освоение умений составлять заключение о возможности предоставления кредита;
- Освоение умений составлять график платежей по кредиту и процентам.

Воспитательные цели:

- (ОК 1). Понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявления к ней устойчивого интереса
- (ОК 6.) Воспитание работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- (ОК 7.) Воспитание умения брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- (ОК 10) Воспитание умения установления психологических контактов с учетом межкультурных и этнических различий.

Развивающие цели:

- Развитие познавательных способностей, устойчивое стремление студентов к самообразованию и самосовершенствованию в сфере применения сформированных умений и профессиональных навыков;
- Развитие навыков публичных выступлений, культуры межличностного общения, взаимодействия между людьми, самостоятельно принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

Структура и ход занятия

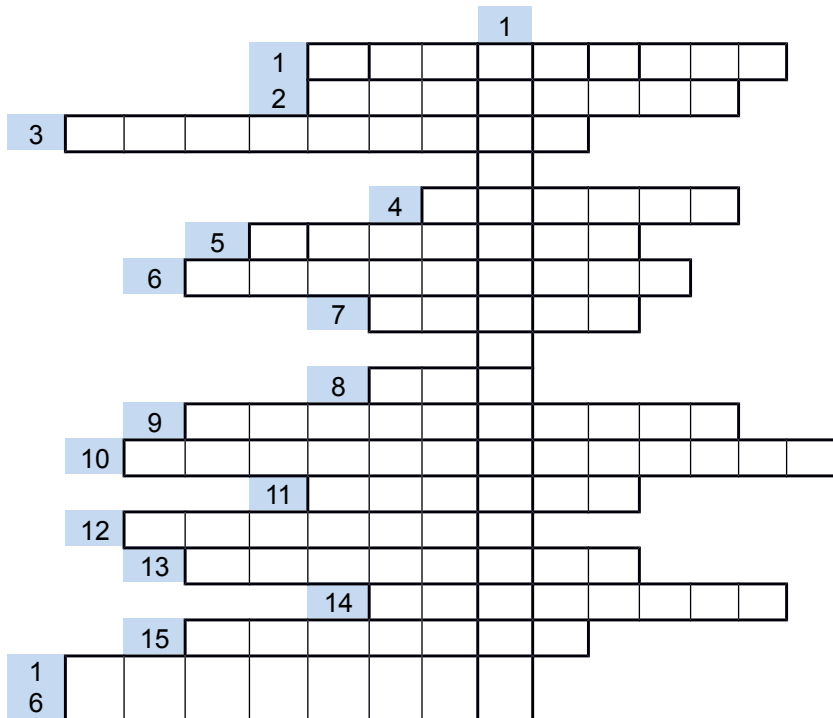
- Организация занятия, постановка целей, формулирование темы занятия (5 минута)
- Актуализация опорных знаний по предыдущим темам: банковские карты, кредиты для физлиц (15 минут)
- Анализ ситуаций с элементами беседы с обучающимися (просмотр-видео роликов) (8 минут)
- Домашнее задание подгрупп (20 минут)
- Спецзадание для работы в подгруппах согласно теме занятия (35 минут)
- Рефлексия. Подведение итогов занятия. Оценивание (5 минут)
- Информация о домашнем задании (2 минуты)

Структура и ход занятия

№ п/п	Структура урока	Деятельность преподавателя	Деятельность обучающихся
1.	Организационный момент	Приветствие. Проверка посещаемости. Визуальный осмотр внешнего вида, наличие учебных принадлежностей. Подводит к теме урока. Обозначение темы и постановку цели.	Доклад дежурного. Слушают, воспринимают. Запоминают тему
2.	Актуализация опорных знаний	Предлагает провести проверку и закрепление пройденного материала в виде отгадывания кроссворда.	Слушают, отвечают, воспринимают
3.	Анализ ситуаций с элементами беседы	Предлагает присутствующим ряд	Слушают, отвечают, воспринимают

	с обучающимися	вопросов и просмотр видеоролика «Ошибки консультанта при обслуживании клиентов банка»	
4	Проверка домашнего задания подгрупп	Публичное выступление подгрупп по подготовленному материалу	Слушают. Отвечают: публичное выступление подгрупп по подготовленному материалу (доклад, презентации). Задают вопросы, запоминают.
5	Спецзадание для работы в подгруппах согласно теме занятия	Выдает задания: предлагает подгруппам по собранному и представленному материалу обсудить и составить задание по консультированию клиентов.	Самостоятельно выполняют работу (работа в подгруппах). Защищают подготовленный материал
6	Рефлексия. Подведение итогов занятия. Оценивание	Дает анализ и оценку успешности достижения цели, предлагает провести самооценку, намечает перспективу деятельности.	Слушают информацию, отвечают, воспринимают
7	Информация о домашнем задании, инструктаж о его выполнении	Выдает домашнее задание: оформить практические работы, проанализировать полученные данные другими группами и свести в сводную таблицу с распределением рейтинга конкурентоспособности на рынке банковских карт и ипотечного кредитного продукта исследуемых банков	Слушают, анализируют, задают вопросы, записывают задания

Раздаточный материал



ВОПРОС №1 ПО ВЕРТИКАЛИ

Вид платежа подразумевает погашение кредита постоянно уменьшающимися ежемесячными платежами в течение всего срока кредитования. Первые платежи всегда больше, чем если бы заемщик выбрал аннуитетный платёж

ВОПРОС №1 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

Банковская платёжная карта, предназначенная для совершения операций, расчёты по которым осуществляются исключительно за счёт денежных средств, предоставленных банком клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора (положение ЦБ РФ). Банк устанавливает лимит, исходя из платёжеспособности клиента

ВОПРОС №2 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

Вознаграждение банку за проведение каких-либо операций

ВОПРОС №3 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

Кредитование банком счёта клиента для оплаты им при недостаточности на счёте клиента денежных средств / Допущение превышения дебетового остатка на счете клиента

ВОПРОС №4 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

это часть стоимости покупки, которая вернётся на ваш счёт. Не баллы, не бонусы, а самые настоящие деньги, которые можно потратить, где хотите и как хотите

ВОПРОС №5 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

это такое досье на заёмщика, в котором есть вся информация из банков, МФО, телефонных компаний и прочих организаций, обслуживающих людей в кредит. Даже если вы никогда не брали кредит, у вас всё равно есть ОНА, только «нулевая».

ВОПРОС №6 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

Последней стадией кредитования является ... кредита заёмщиком

ВОПРОС №7 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

условная единица вознаграждения, записывается на бонусный счет после проведения транзакции по банковской карте

ВОПРОС №8 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

количество цифр CVV/CVC кода, указанного на банковской карте

ВОПРОС №9 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

защищает карту от подделки, располагается на оборотной стороне карты

ВОПРОС №10 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

это такой злоумышленник, который использует средства компьютеров и интернета для того, чтобы совершать свои мошенничества. Это могут быть мошенничества с кредитными и дебетовыми картами

ВОПРОС №11 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

«Цена» кредита / это сумма, указанная в процентном выражении к сумме кредита, которую платит получатель кредита за пользование им в расчете на определенный период (месяц, квартал, год)

ВОПРОС №12 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

это справочный финансовый документ, позволяющий отслеживать все транзакции (расходы и приходы) за день или за определённый период

ВОПРОС №13 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

устройство, позволяющее клиенту самостоятельно выполнять различные банковские операции. Например, используя ЕГО, клиент может получать сведения о состоянии своих счетов, осуществлять денежные переводы, пополнять электронные кошельки, счет банковской карты, оплачивать многие услуги, в т. ч. числе и коммунальные, штрафы, погашать кредиты и просто получать справочную информацию.

ВОПРОС №14 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизированных выдачи и/или приёма наличных денежных средств как с использованием платёжных карт, так и без, а также выполнения других операций банкомат

ВОПРОС №15 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

это такие проценты, когда начисление процентов осуществляется не только на первоначальную сумму, но и на все начисленные ранее проценты.
Капитализация процентов.

ВОПРОС №16 ПО ГОРИЗОНТАЛИ

это кредит,
который выдается банками и другими финансовыми учреждениями на покупку квартиры или частного дома

Ответы

									1							
				1	К	Р	Е	Д	И	Т	Н	А	Я			
			2	К	О	М	И	С	С	И	Я					
3	О	В	Е	Р	Д	Р	А	Ф	Т							
								Ф								
						4	К	Е	Ш	Б	Э	К				
		5	И	С	Т	О	Р	И	Я							
		6	П	О	Г	А	Ш	Е	Н	И	Е					
					7	Б	О	Н	У	С						
								Ц								
				8	Т	Р	И									
	9	Г	О	Л	О	Г	Р	А	М	М	А					
10	К	И	Б	Е	Р	М	О	Ш	Е	Н	Н	И	К			
			11	С	Т	А	В	К	А							
	12	В	Ы	П	И	С	К	А								
		13	Т	Е	Р	М	И	Н	А	Л						
					14	Б	А	Н	К	О	М	А	Т			
		15	С	Л	О	Ж	Н	Ы	Е							
16	Ж	И	Л	И	Щ	Н	Ы	Й								