

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке»

Учебный курс «Организация обслуживания клиентов в банке» предназначен для студентов направления подготовки 38.03.01 Экономика (двудипломная программа с ВШЭ).

Дисциплина включена в состав модуля 5 «Банковское дело» дисциплин по выбору вариативной части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36 часов), практические занятия (36 часов, в том числе 18 часов МАО), самостоятельная работа студента (72 часа, в том числе 27 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 3 курсе в 6 семестре.

Дисциплина «Организация обслуживания клиентов в банке» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин: «Управленческое мышление», «Проектная деятельность», «Общая теория денег и кредита», «Банковское дело» и позволяет подготовить студентов к освоению таких дисциплин как «Новые банковские продукты и технологии», «Современные кредитные технологии», «Инвестиционные стратегии в банковской деятельности», «Банковский менеджмент».

Содержание дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке» охватывает следующий круг вопросов:

- изучение сущности партнерских взаимоотношений банка с клиентом;
- ознакомление с особенностями обслуживания клиентов в банке;
- изучение специфики банковских продуктов, услуг, операций;
- изучение основных направлений развития взаимоотношений банк-клиент;
- изучение особенностей расчетно-кассового, кредитного обслуживания клиентов;

- ознакомление с существующими каналами сбыта банковских продуктов и услуг;
- изучение технологий обслуживания физических лиц – клиентов банка;
- изучение технологий обслуживания корпоративных клиентов банка;
- изучение методов оценки качества обслуживания клиентов кредитной организации.

Цель дисциплины - формирование у студентов актуализированных фундаментальных теоретических знаний и практических навыков в области клиентского менеджмента в банке для применения их в ходе будущей профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- дать теоретические знания о сущности, целях, задачах, функциях клиентологии в банке;
- ознакомить студентов с особенностями и современными тенденциями развития клиентологии как части банковского менеджмента;
- научить студентов находить и использовать актуальные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность кредитных организаций в области продаж банковских продуктов и услуг и обслуживании клиентов;
- научить студентов собирать, анализировать информацию о деятельности банка, его клиентов, интерпретировать результаты анализа, прогнозировать и презентовать полученные данные;
- научить студентов использовать на практике различные методы обслуживания клиентов в процессе продаж банковских продуктов и услуг;
- научить студентов применять в практической деятельности существующие технологии продаж корпоративных и розничных банковских продуктов и услуг.

Для успешного изучения дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность проявлять инициативу и принимать ответственные решения, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности;

- способность творчески воспринимать и использовать достижения науки, техники в профессиональной сфере;

- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности;

- способность к самоорганизации и самообразованию;

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

- способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач;

- способность анализировать и интерпретировать данные отечественной и зарубежной статистики о социально-экономических процессах и явлениях, выявлять тенденции изменения социально-экономических показателей;

- способность, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет;

- способность использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии.

В результате изучения у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции (элементы компетенций).

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-4 - способность находить организационно-	Знает	теоретические и практические аспекты организации системы управления хозяйствующим субъектом, в том числе кредитной организацией;

управленческие решения в профессиональной деятельности и готовы нести за них ответственность	Умеет	находить организационно-управленческие решения по различным направлениям деятельности банка с учетом действующих нормативных актов, изменения экономических и других факторов, оказывающих влияние на деятельность банка; брать ответственность при решении вопросов управления банком;
	Владеет	технологиями принятия решения, навыками отстаивания своей позиции.
ПК-9 - способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта	Знает	понятие малой группы, особенности ее формирования и функционирования для решения определенных задач, реализации проектов в сфере клиентского обслуживания;
	Умеет	создавать малые группы, распределять роли и обязанности внутри группы;
	Владеет	навыками взаимодействия внутри малой группы.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Организация обслуживания клиентов в банке» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: игры (ролевые, деловые и др.); дискуссия; работа в малых группах; проектирование; дизайн-мышление.