

ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ СПО В РАМКАХ ИЗУЧЕНИЯ СИСТЕМЫ ПРЕМИАЛЬНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Автор: Турбина Ирина Александровна, преподаватель ОГБПОУ «Рязанский технологический колледж», г. Рязань

Аннотация. В настоящей статье рассматриваются актуальные вопросы организации преподавания дисциплин банковского дела с акцентом на систему премиального банковского обслуживания.

Ключевые слова: премиальное обслуживание, банк.

Современное обучение студентов предусматривает необходимость внедрения новых знаний, формирования навыков и профессиональных компетенций не только в области функциональной, но и финансовой грамотности, в связи с чем, преподавание специальных дисциплин с применением специфической системы премиального банковского обслуживания приобретает особую значимость при совершенствовании банковских операций.

Премиальное банковское обслуживание - это особый вид обслуживания, предоставляемый банками своим клиентам, которые обладают высоким статусом или значительными финансовыми ресурсами. Оно предназначено для удовлетворения особых потребностей и требований таких клиентов.

Многие полагают, что премиальное банковское обслуживание - это как бизнес-класс в самолете: комфортно, но дорого.

Некоторые кредитные организации дают привилегии лишь тем клиентам, которые соответствуют обозначенным критериям, например, оборот средств по счетам, ведение зарплатного проекта и т. д.

В настоящее время студентами учреждений среднего профессионального образования (далее – СПО), обучающимися по специальности «Банковское дело» осваиваются профессиональные компетенции по существующим и новым проблемам развития банковского рынка, среди которых операции премиального банковского обслуживания.

В образовательном процессе СПО достигаются новые решения в процессе проведения интерактивных занятий в рамках изучения модульных и профессиональных дисциплин, включая обучение процессам премиального банковского обслуживания.

В связи с возрастающей ролью инноваций в образовательной среде СПО на учебных занятиях студентам банковского дела целесообразно разъяснить, что премиальное банковское обслуживание - это комплекс услуг, позволяющий клиентам эффективнее распоряжаться не только деньгами, но и собственным временем. Банки учитывают, насколько для успешных людей, живущих в бурном ритме, важны оперативная рабочая коммуникация, отдых в кругу семьи или друзей, поэтому стараются предложить комфортные премиум-условия, когда дело касается хранения сбережений. Для тех, кто хочет воспользоваться таким предложением, значение имеют и небанковские привилегии. Каждый банк формирует свой список специальных услуг для

премиум-пользователей, чаще всего они складываются в наиболее востребованные категории: путешествия, страхование, роуминг.

Студент банковского дела в среде учреждений СПО имеет возможность принимать участие в организуемых деловых играх по тематике премиального банковского обслуживания. Для этого, в учебных группах формируются проектные команды, каждая из которых представляет групповой проект развития банка с ориентацией на реализации специальных услуг для премиум-клиентов.

В основе концепции практического обучения студентов с применением премиального банковского обслуживания лежит принцип сочетания самых выгодных условий с безупречным сервисом. Повышение качества обслуживания премиум-клиентов становится приоритетом, но тем, кто находится в процессе выбора банка, важно выделить ключевые базовые предложения пакета премиум.

определяется минимальный порог, поэтому банк рассчитывает на определенную сумму средств. Также, как правило, «особые условия» для депозитных счетов возможны при открытии карточного счета, стоимость годового обслуживания которого достаточно высока.

Особенности премиум-программ, предлагаемые в настоящее время коммерческими банками, могут быть условно разделены на три группы (рисунок 1):

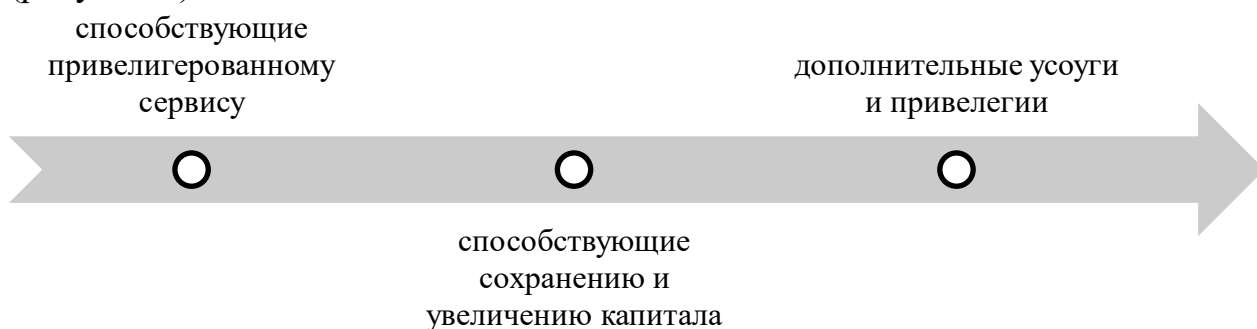


Рисунок 1 - Особенности премиум-программ

В первую группу входят такие услуги, как персональный менеджер, специальная зона обслуживания, выделенная телефонная линия, привилегированные карты. Среди услуг, которые вносят вклад в сохранение и приумножение капитала, выделяются премиум - вклады, финансовые инструменты, специальные условия для кредитования. Дополнительные сервисы и привилегии включают льготы и преимущества по различным банковским услугам, например, конвертация, переводы, ячейки, программы лояльности, предложения для путешественников и т. д.

Формат премиального банковского обслуживания значительно изменился за последние несколько лет. Основной тенденцией сейчас называют активное использование дистанционных каналов наравне с классическим сервисом от персонального менеджера.

Есть еще один важный тренд - омоложение целевой аудитории, а также появление сегмента Pre-Affluent. В зарубежной практике таких

клиентов называют HENRY – High Earners, Not Rich Yet (много зарабатывают, но пока не разбогатели).

Что бы ни выбрал обладатель капитала, какими бы сервисами из премиального пакета он ни пользовался, он всегда должен чувствовать фирменный стиль Банка и свою важность. Это внимание к каждому клиенту, индивидуальный подход к каждой ситуации, постоянная готовность помочь и высокий уровень экспертизы в самых разнообразных вопросах.

Под руководством преподавателей СПО студенты выполняют свои роли:

- руководитель банка (менеджер проекта);
- клиентский менеджер банка (куратор проекта);
- премиум клиенты (участники проекта).

При этом деловые игры по премиальному обслуживанию в банке организуются в учреждениях СПО с презентацией студентами классических банковских продуктов и услуг, которые доступны для каждого клиента, с учетом индивидуальных тарифов и условий по каждому пункту.

В ходе деловой игры с применением системы премиального банковского обслуживания преподаватели учреждений СПО разъясняют правила, и предлагает студентам вводные, согласно которым определяются организации, создающие специальные условия для клиента в стремлении получить максимальную прибыль.

Студенты должны обладать специальной подготовкой и системой знаний, включая требования того, что депозиты с повышенной процентной ставкой, позволят банку выиграть дважды.

В ходе проведения деловых игр с применением системы премиального банковского обслуживания демонстрируются ситуации и практические примеры размещения сумм средств, на депозитных счетах клиентов премиального обслуживания. Приглашение выпускников учреждений СПО, получивших профессию банкира, на деловые игры со студентами позволяет более рационально распределять роли и достигать целей игрового и образовательного эффектов.

При этом, выпускники Рязанского технологического колледжа, работающие по специальности «Банковское дело», принимают участие в воспитании студентов и приглашаются не только на деловые игры, но и активно воздействуют на результаты образовательной деятельности.

Таким образом, практико-ориентированный подход к образованию студентов банковского дела с применением системы премиального банковского обслуживания позволяет моделировать деятельность коммерческих банков с акцентом на развитии цифровых услуг. Это позволит оперативно урегулировать недостатки данной системы в теории и на практике. При этом, студенты осваивают современные механизмы управления финансами банков в любом географическом сегменте.

Литература:

1. <https://www.sobaka.ru/> Гид по премиальному обслуживанию: кому доверить свои деньги
2. <https://www.klerk.ru/> Премиальное обслуживание в банке. Как понять, что созрел и зачем это нужно
3. <https://www.sravni.ru/> Особенный клиент: что даёт премиальное банковское обслуживание
4. Людмила Губаева. Премиальное банковское обслуживание: не пакет услуг, а образ жизни. Источник: <https://realnoevremya.ru/articles/267548-premialnoe-bankovskoe-obslyuzhivanie-ne-paket-uslug-a-obraz-zhizni>
5. <https://www.bashinform.ru/> ЧТО ДАЁТ ПРЕМИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В БАНКАХ