

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»**

Факультет среднего профессионального образования

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления прямых продаж
Самарского отделения № 6991 ПАО Сбербанк

_____ Н.Ю. Белова

«___» _____ 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
АНО ВО Университет «МИР»

_____ С.Н. Перов

«___» _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

по профессиональному модулю

**ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих (Агент банка)»**

Для специальности

38.02.07 Банковское дело

Самара 2021

ОДОБРЕНА

на заседании ПЦК профессиональных
дисциплин Банковское дело
Протокол № _____ от _____ 2021 г.
Председатель ПЦК
_____ Н.А. Депутатова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель декана факультета среднего
профессионального образования по
научной и учебно-производственной
работе АНО ВО Университет «МИР»
_____ В.А. Лихман

Рабочая программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 № 67, с учетом профессионального стандарта «Специалист по ипотечному кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 19.03.2015г. № 171н; профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 645н; профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н; профессионального стандарта «Специалист по операциям на межбанковском рынке», утверждённй приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 643н

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация высшего образования Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка»

Составители:

Т.Е. Старикова, преподаватель факультета СПО

Рецензент:

Н.Ю. Белова, Начальник управления прямых продаж Самарского отделения № 6991
ПАО Сбербанк

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 «Банковское дело» СПО, в части освоения специалистом основных видов профессиональной деятельности в соответствии с изучением профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)».

1.2. Цели и задачи учебной практики

Практика является обязательным разделом ППССЗ. Она представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Учебная практика проводится при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля ПМ. 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)».

Целью учебной практики является формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессионального модуля ПМ. 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)».

Задачей учебной практики по специальности 38.02.07. «Банковское дело» является приобретение первоначального практического опыта по виду профессиональной деятельности «Выполнение работ по профессии «Агент банка».

1.3 Требования к результатам освоения практики

Виды профессиональной деятельности	Требования к умениям (практическому опыту)
Выполнение работ по профессии «Агент банка»	<ul style="list-style-type: none">– осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;– выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;– выявлять потребности клиентов;– определять преимущества банковских продуктов для клиентов;– ориентироваться в продуктовой линейке банка;– консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;– консультировать клиентов по тарифам банка;– выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;– формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;– использовать личное имиджевое воздействие на клиента;– переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;– формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;– осуществлять обмен опытом с коллегами;– организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;– использовать различные формы продвижения банковских продуктов;– осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

1.4. Количество часов на учебную практику:

Всего 2 недели, 72 часа

в том числе часов в форме практической подготовки – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках профессионального модуля ПМ. 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)», необходимых для последующего освоения ими профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
Выполнение работ по профессии «Агент банка».	ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
	ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты
	ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
	ПК 2.2.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

и общих компетенций ОК:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Код и наименование профессионального модуля	Перечень и краткое описание выполненных работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью	Наименование тем УП	Кол-во часов по темам
ПМ. 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)».	Перечень и краткое описание выполненных работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью		2
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, ознакомление с правилами внутреннего распорядка. 3. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 4. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 5. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 6. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 7. Изучение стратегии развития банка. 8. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 9. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. 10. Занятия в лаборатории «Учебный банк 	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	32
	Занятия в лаборатории «Учебный банк: <ol style="list-style-type: none"> 1. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 2. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». 3. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 4. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». 5. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. 6. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной 	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	34

	<p>ситуации продажи и её последующий анализ. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</p> <p>7. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</p> <p>8. Тренинг «Определение типа клиента».</p> <p>9. Практикум «Моделирование поведения клиента».</p> <p>10. Групповое обсуждение вопросов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основные ошибки в общении с клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. 		
	<p>Формирование отчета по практике. Защита отчета по практике</p>		4

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики

- положение о практической подготовке обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;
- рабочая программа учебной практики;
- методические рекомендации по организации и прохождению учебной практики;
- график проведения практики;
- график консультаций;
- график защиты отчётов по практике.

4.2. Материально-техническое обеспечение практики

Реализация программы учебной практики предполагает наличие:

- лаборатории «Учебный банк»;
- библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет.

4.3. Перечень учебных изданий, дополнительной литературы

Нормативные правовые акты:

- Гражданский кодекс Российской Федерации, (часть 1, часть 2), от 30.11.1994 №51 - ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. N 395-1 "О банках и банковской деятельности" с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации" с изменениями и дополнениями.
- Федеральный Закон от 30.12.2004 №218-ФЗ «О кредитных историях» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 21.12. 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (с изменениями и дополнениями)
- Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П "Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием" (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П "О правилах осуществления перевода денежных средств".
- Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-П "О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

Основные источники:

- Банковское право: учебник: / Е. А. Малыгина, В. Ю. Миронов, Н. В. Неверова и др. ; отв. ред. Е. В. Покачалова, Е. Н. Пастушенко. – Москва, Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 304 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573748>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0193-4. – DOI 10.23681/573748. – Текст: электронный.
- Белотелова, Н. П. Деньги. Кредит. Банки: учебник / Н. П. Белотелова, Ж. С. Белотелова. – 6-е изд., перераб. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 380 с. – Режим доступа: по подписке. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115769>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03826-6. – Текст: электронный.

- Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник: / В. Т. Гришина, Л. А. Дробышева, Т. Л. Дашкова и др. ; под ред. Ю. В. Морозова, В. Т. Гришиной. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 446 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02263-0. – Текст : электронный.

Дополнительная:

- Банковское дело : практикум / авт.-сост. О.В. Кабанова ;– Ставрополь : СКФУ, 2016. – 121 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458910>
- 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, 2021. — 422 с.
- 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, 2021. — 189 с.
- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.
- Пфау, Е.В. Технологии розничного банка : практическое пособие / Е.В. Пфау. – Москва : КНОРУС : ЦИПСИР, 2016. – 252 с. : табл., схем. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-406-04421-6. [Электронный ресурс].– URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441394>
- Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
- Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с.

Ресурсы интернет

- <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
- <http://www.cbr.ru> - Официальный сайт Банка России
- <http://www.banki.ru> – Информационный банковский портал
- <http://www.arb.ru> - Материалы сайта Ассоциации российских банков
- <http://www.bankir.ru> - Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru

Периодические издания:

- Журнал «Деньги и кредит»
- Журнал «Статистический бюллетень Банка России»
- Журнал «Вестник Банка России»

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от АНО ВО Университет «МИР» при проведении учебной практики:

- проведение инструктажа по прохождению учебной практики;
- ознакомление с профессиональными компетенциями, которые обучающиеся должны освоить в ходе прохождения учебной практики;
- проведение инструктажа по заполнению дневника-отчёта о прохождении учебной практики;
- ознакомление с перечнем приложений к отчёту о прохождении учебной практики.

4.5 Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Обучающиеся в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие в организации правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

Практика студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования в АНО ВО Университет «МИР».

При выборе мест происхождения практики студентами с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся. При определении мест учебной и производственной практик для студентов с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации индивидуальной программы реабилитации и медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчётности обучающегося по учебной практике является письменный отчёт о выполнении работ, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся в соответствии с графиком защиты практики защищает отчёт по практике.

Работа над отчётом по учебной практике должна позволить руководителю оценить уровень развития общих, а также профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля и установленных ФГОС СПО по конкретной специальности, или рабочей программой профессионального модуля.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копии документов, выдержки из отчётных материалов, статистические данные, схемы, таблицы, диаграммы и т.п.

Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе наблюдения за выполнением обучающимися заданий по практике, в том числе индивидуальных, в соответствии с фондом оценочных средств.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета

ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета
---	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов учебной практики должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	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	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	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.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	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.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по

учетом особенностей социального и культурного контекста.	культурного контекста	результатам отчета
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; – выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; – выявлять потребности клиентов; – определять преимущества банковских продуктов для клиентов; – ориентироваться в продуктовой линейке банка; – консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; – консультировать клиентов по тарифам банка; – выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; – формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; – использовать личное имиджевое воздействие на клиента; – переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; – формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; – осуществлять обмен опытом с коллегами; – организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; – использовать различные формы продвижения 	ОК 1 – 5, ОК 9-11 ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2	Учебная практика ПМ.03	3	Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной практики.	Отчёт по учебной практике. Дифференцированный зачет

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<p>банковских продуктов;</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – - определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; – - классификацию банковских операций; – - особенности банковских услуг и их классификацию; – - параметры и критерии качества банковских услуг; – - понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; – - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; – - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; – - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; – - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; – - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; – - организационно-управленческую структуру банка; – - составляющие успешного банковского бренда; – - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; 					

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<ul style="list-style-type: none"> – понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; – особенности продажи банковских продуктов и услуг; – основные формы продаж банковских продуктов; – политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; – условия успешной продажи банковского продукта; – этапы продажи банковских продуктов и услуг; – организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; – отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; – способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; – способы продвижения банковских продуктов; – правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; – принципы взаимоотношений банка с клиентами; – психологические типы клиентов; – приёмы коммуникации; – способы выявления потребностей клиентов; – каналы для выявления потенциальных клиентов. 					
					Билеты к квалификационному экзамену