



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»
АНПОО «МАНО»
Колледж

ПРИНЯТО

Решением Педагогического совета

АНПОО «МАНО»

Протокол № 01-01/16 от 01.06.2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «МАНО»



В.И. Гам

20 22 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по профессиональному модулю

ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,

должностям служащих

МДК. 03.01. Агент банка

ПП.03.01 Производственная практика

Специальность 38.02.07 Банковское дело

Квалификация: Специалист банковского дела

Заочная форма обучения

Омск, 2022

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. № 67.

Организация-разработчик:

АНПОО «Многопрофильная Академия непрерывного образования».

Разработчик: Плотникова И.А., преподаватель.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ	26

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **38.02.07 «Банковское дело»** в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД) «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании по программам повышения квалификации работников банковской сферы, а также профессиональной подготовке по программам экономического направления.

1.2 Место программы в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Программа профессионального модуля **«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»** входит в профессиональный цикл специальности 38.02.07 «Банковское дело».

1.3 Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.

уметь:

- 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.

знать:

- 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;
- 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.
- расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции.

3.2. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. 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.

3.4. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

3.4.1. Ведение расчетных операций:

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 124, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 52 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 4 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 46 часов;

производственной практики (по профилю специальности) – 72 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

МДК 03.01. «Контролер (Сберегательного банка)».

2.1 Тематический план профессионального модуля

Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практика)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Производственная практика, часов
		Всего, часов	аудит, часов		Самостоятельная работа, часов	в т.ч. курсовая работа (проект),	Промежуточная аттестация, часов	
			в т.ч. лекций, часов	в т.ч. практических работ, часов				
МДК.03.01. Агент банка	52	52	2	2	46	-	2	
Производственная практика (по профилю специальности)	72							72
Всего:	124	52	2	2	46	-	2	72

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем в часах
1	2	3
ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		4/46
МДК. 03.01 Агент банка		
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		4/18
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	Содержание	2
	Лекция Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.	
	Самостоятельная работа Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.	2
	Самостоятельная работа Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.	2
	Самостоятельная работа Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей. Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг. Решение ситуационных задач: «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». Решение ситуационных задач: «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».	2
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта.	Содержание	2

Ценообразование в банке.	<u>Самостоятельная работа</u> Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка докладов и презентаций по темам: 1. Проблемы ценообразования в банках. 2. Консультирование клиентов по тарифам банка. 3. Определение ценовой политики банка. 4. Выявление возможности оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента. 5. Ведение картотеки неоплаченных расчетных документов. 6. Лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов. 7. Проведение проверки соблюдения клиентами кассовой дисциплины.	2
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Содержание <u>Самостоятельная работа</u> Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.	2
	<u>Самостоятельная работа</u> Решение ситуационных задач: «Консультирование по выбору банковских продуктов. Проблемы ценообразования в банках»	2
	Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица». Оформление выписки из лицевых счетов клиентов.	2
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Содержание	2
	<u>Самостоятельная работа</u> Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	

	<u>Самостоятельная работа</u> Написание эссе по теме: «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». Решение ситуационных задач: «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Решение ситуационных задач: «Запоминающийся образ банка». Кейс «Сила банковского бренда». Анализ рейтингов банка по данным различных агентств. Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов.	2
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		28
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание	2
	<u>Самостоятельная работа</u> Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales.	
	<u>Самостоятельная работа</u> Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale).	2
	<u>Самостоятельная работа</u> Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	2
	<u>Самостоятельная работа</u> Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.	2
	<u>Самостоятельная работа</u> Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.	2
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка докладов и презентаций по темам: 1. Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка. 2. Private banking -сервис мирового уровня. 3. Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания. 4. Интернет-банкинг. 5. Пластиковая безопасность.	4
Тема 2.2. Продвижение банковских	Содержание	6

продуктов	<u>Самостоятельная работа</u> Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.	
	<u>Самостоятельная работа</u> Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).	
	<u>Самостоятельная работа</u> Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Содержание <u>Самостоятельная работа</u> Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Проверка соблюдения клиентами порядка работы с денежной наличностью. Проверка правильность и полноту оформления расчетных документов.	2
	<u>Самостоятельная работа</u> Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	1
	<u>Самостоятельная работа</u> Обеспечение защиты прав и интересов клиентов. Банковская тайна. Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов.	1
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка докладов и презентаций по темам: - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR).	4

	- Медиа – рилайшенз. - Government Relations. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов	
Дифференцированный зачет		2
Всего часов по МДК 03.01 Агент банка		52
Производственная практика Виды работ: 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наме, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схема организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информация о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; 2. Знакомство с продуктовой линейкой банка. • Проведите сравнительный анализ кредитных продуктов банка (представьте данные в таблице). • Проведите сравнительный анализ основной линейки вкладов банка (представьте данные в таблице). 3. Разработка алгоритма продажи банковского продукта. 4. Подбор дополнительных продаж для 3-5 банковских продуктов. Формирование предложения дополнительного продукта. 5. Разработка мероприятий по удержанию клиентов. 6. Подготовка рекламы банка и его продуктовой линейки.	72	
Квалификационный экзамен		
Всего ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		124

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета по профилю специальности.

Оборудование учебного кабинета:

- мебель по количеству студентов;
- доска;
- наглядные пособия, дидактические средства.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер;
- мультимедиа-проектор;
- программное обеспечение (Linux Mint, Apache OpenOffice, Kaspersky Anti-Virus (Пробная версия), Консультант Плюс, браузер).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Банковский маркетинг: российский и зарубежный опыт [Электронный ресурс] : учеб. пособие. — 2-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2021. — 187 с.

Дополнительные источники:

1. Барышев А.Ф. Маркетинг: учебник. - 13-е изд. - М.: Академия, 2017. - 224 с. - 978-5-4468-4715-0

2. Маркова, О.М. Организация деятельности коммерческого банка [Электронный ресурс]: учебник / О.М. Маркова.- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с.

3. Банковские операции [Электронный ресурс]: учебное пособие для средн. проф. образования / Коробова Г. Г. [и др.]. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 448 с.

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение программы модуля базируется на изучении общепрофессиональных дисциплин «Финансы, денежное обращение и кредит», «Основы экономической теории», «Безопасность банковской деятельности», «Менеджмент».

Производственная практика (по профилю специальности) проводится концентрированно в соответствии с освоением всех разделов модуля. Производственная практика проводится в финансово-кредитных организациях (банках) с целью формирования у обучающихся профессиональных компетенций в области выполнения работ по одной или нескольким

профессиям рабочих, должностям служащих.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение междисциплинарного курса «Агент банка».

Аттестация по итогам практики проводится на основании результатов, подтверждаемых отчётами и дневниками практики студентов, а также отзывами руководителей практики на студентов.

Производственная практика завершается зачётом освоенных общих и профессиональных компетенций.

Изучение программы модуля завершается итоговой аттестацией, результаты которой оцениваются в форме квалификационного экзамена по модулю.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- наличие высшего профессионального образования по специальности экономического направления, соответствующей профилю модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Финансы, денежное обращение и кредит», «Организация бухгалтерского учёта в банках».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Образовательная организация, реализующая подготовку по программе данного профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения устных опросов, тестирования, практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных и групповых заданий. Аттестация по модулю в целом проводится в форме квалификационного экзамена.

Целями освоения дисциплины является формирование у студентов чёткого представления о выполнении работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Проверять правильность и полноту оформления расчетных документов. Выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов. Оформлять выписки из лицевых счетов клиентов. Проверять соблюдение клиентами порядка работы с денежной наличностью. Устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов, проводить проверки соблюдения клиентами кассовой дисциплины.	- собеседование; - выполнение индивидуального задания; - защита отчета по практике.

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения	Обоснованность выбора и применения методов и способов	- собеседование; - выполнение

задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	индивидуального задания; - защита отчета по практике.
ОК 02. 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	
ОК 03. 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	
ОК 04. 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	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;	Демонстрация гражданско-патриотической позиции, осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, антикоррупционного поведения.	
ОК 09. 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	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	
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	

Вопросы итогового контроля

1. Понятие банковской операции, банковской услуги и банковского продукта. Классификация банковских операций.
2. Особенности банковских услуг и их классификация, параметры и критерии качества банковских услуг.
3. Понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы.
4. Структура цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке.
5. Определение ценовой политики банка, ее объекты и типы.
6. Продуктовая линейка банка и ее структура.
7. Организационно-управленческая структура банка.
8. Составляющие банковского бренда. Роль бренда банка в продвижении банковских продуктов.
9. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг.
10. Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
11. Основные формы продаж банковских продуктов. Условия успешной продажи банковского продукта. Этапы продажи банковских продуктов и услуг.
12. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.
13. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.
14. Способы продвижения банковских продуктов.
15. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.
16. Принципы взаимоотношений банка с клиентами.
17. Психологические типы клиентов. Приёмы коммуникации.
18. Способы выявления потребностей клиентов.
19. Расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ

№ изменения, дата изменения; № страницы с изменением	
БЫЛО	СТАЛО
Основание:	
Подпись лица внесшего изменения	