

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Псковский государственный университет»**  
Филiaal  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
**«Псковский государственный университет»**  
в г. Великие Луки Псковской области

**СОГЛАСОВАНО**  
Заместитель директора  
по учебно-методической работе  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ А.Э. Калиновская  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03**

**ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩИХ АГЕНТ БАНКА**

38.02.07 Банковское дело  
(на базе основного общего образования)  
Форма обучения - очная

Квалификация выпускника – Специалист банковского дела

Великие Луки  
2019

Рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии гуманитарных, правовых и экономических дисциплин

Протокол № 3 от «12» ноября 2018 г.

Председатель цикловой комиссии  Григорьева Е.Л.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩИХ АГЕНТ БАНКА

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС специальности 38.02.07 Банковское дело, входящей в состав укрупненной группы специальностей 080000 Экономика и управление, базовой подготовки в части освоения основного вида профессиональной деятельности: осуществление продвижения и продажи банковских продуктов и услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.
2. Осуществлять межбанковские расчеты.
3. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
4. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

### 1.2. 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:**

- осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг;

**уметь:**

- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- рекламировать продукты и услуги банка;
- представлять преимущества и конкурентоспособность банковской услуги;
- консультировать клиентов по заполнению документов на приобретение конкретного банковского продукта;
- осуществлять связь между клиентами и специалистами банка по дальнейшему оформлению документов;
- выступать посредником между клиентами и банком;
- информировать клиента о новых банковских продуктах и услугах;
- способствовать разрешению проблем клиента (находить варианты, схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка);
- использовать технические средства коммуникации;
- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- анализировать результаты работы с целью дальнейшего ее совершенствования;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- осваивать новые технологии продаж банковских продуктов и услуг

**знать:**

- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг
- техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг
- правила оформления документов на предоставление банковских продуктов и услуг

- приёмы завершения продажи
- внутренние регламенты банка
- контактную информацию о клиентах
- оперативную информацию о банковских продуктах и услугах
- изменения в регламентах обслуживания банка
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- источники информации о рынке банковских продуктов и услуг;
- методы передачи практического опыта
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – **250** часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **250** часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **232** часа;

учебной практики – **72** часа;

производственной практики – **72** часа;

промежуточная аттестация – **18** часов.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Ведение расчетных операций, в том

числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
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
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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования МДК	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Проведение демонстрационного экзамена	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрено распределенная практика)		
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ОК 01 – ОК 05, ОК 09 – ОК 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	МДК 03.01 Выполнение работ по должности служащих агент банка	<b>88</b>	88	40							
ОК 01 – ОК 05, ОК 09 – ОК 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	Производственная практика (по профилю специальности), часов	<b>72</b>							72		
ОК 01 – ОК 05, ОК 09 – ОК 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	Учебная практика, часов	<b>72</b>						72			72
	Проведение демонстрационного экзамена	<b>18</b>									18
	<b>Всего:</b>	<b>250</b>	<b>88</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов ПК, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Объем часов
<b>МДК 03.01. Продвижение и продажа банковских продуктов и услуг</b>		
<b>Тема 1.1. Виды банковских операций.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>
	1. Экономическая сущность и классификация операций банка. Понятия «банковский продукт» и «банковская услуга».	2
<b>Тема 1.2. Особенности продажи банковских продуктов и услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>
	1. Критерии классификации и общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг. Взаимоотношения банка и клиента	4
	2. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Субъекты и объекты процесса продаж. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт; продажа, ориентированная на клиента.	4
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>
	Практическое занятие №1. Выполнить сравнительный анализ банковских продуктов и услуг коммерческих банков.	4
	Практическое занятие №2 Выполнить тестовые задания	2
<b>Тема 1.3 Стратегии продаж банковских продуктов и услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>
	1. Содержание понятия «стратегия продаж». Виды стратегий продаж, их характеристики. Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж. Анализ общей конкурентной ситуации, в которой находится банк. SWOT-анализ. Изучение маркетинговых действий конкурентов. Изучение рыночного спроса и предложения на банковские продукты и услуги. Прогнозирование спроса на банковские продукты и услуги	4

	2.	Исследование покупательских предпочтений. Формирование конкурентного продуктового предложения. Сегментирование клиентской базы. Позиционирование продукта. Выбор стратегии продаж. Каналы продвижения банковских продуктов и услуг. Их особенности преимущества и недостатки. Стратегии банка по привлечению клиентов. Каналы привлечения клиентов. Особенности их применения для различных групп клиентов. Меры, предпринимаемые банками для привлечения клиентов.	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>
	1.	Практическое занятие №3. Деловая игра. 1) Разработать «Новый банковский продукт». 2) Выполнить анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг.	2
	2.	Практическое занятие №4 Выполнить задания по сегментированию клиентской базы банка и позиционированию банковских продуктов.	2
<b>Тема 1.4. Методы продаж банковских продуктов и услуг.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>
	1	Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг. Метод, основанный на удовлетворении имеющихся нужд и запросов.	2
	2	Метод формирования нужд и запросов. Современные методы повышения уровня объема продаж банковских продуктов и услуг.	2
	3.	Способы продаж банковских продуктов и услуг: пакетное предложение услуг, кросс-продажи, кобрендинговые программы	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>
1.	Практическое занятие №5 1. Описать различные виды банковских продуктов по схеме ОПЦ (Особенности – Преимущества – Ценности). 2. Провести тренинг на отработку техники продаж по схеме ОПЦ	2	

	2.	Практическое занятие №6 Провести маркетинговые исследования предпочтений клиентов банка и разработать соответствующие техники продаж	2
<b>Тема 1.5. Приемы и методы взаимодействия с клиентом на различных этапах продаж банковских продуктов и услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>
	1.	Техника установления контакта с клиентом. Приемы эффективного взаимодействия с незнакомым человеком. Выявление потребности в банковских услугах на основе интереса клиента. Технология работы с «холодным клиентом».	2
	2.	Технология проведения презентации банковских продуктов и услуг. Работа с возражениями клиентов. Оценка возражений. Методы рассмотрения возражений	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>
	1.	Практическое занятие №7 Тренинг «Техника работы с возражением».	2
	2.	Тренинг «Эффективное взаимодействие с клиентом»	2
<b>Тема 1.6 Качество обслуживания в банке</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>
	1.	Понятие «качество обслуживания». Составляющие качественного обслуживания клиентов банка. Применение стандартов ИСО 9000 в банковской деятельности. Система менеджмента качества в российских банках. Стандарты качества обслуживания клиентов в банке (российская и зарубежная практика). Оценка качества обслуживания в банке. Организация взаимодействия подразделений банка для повышения качества обслуживания клиентов.	6
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>
	1.	Практическое занятие №9 Выполнить анализ практических примеров качества обслуживания в банке (на основе собранных материалов).	2
	2.	Практическое занятие №10 Ролевая игра «Проведение конкурса среди менеджеров по продажам»	4

<b>Раздел 2 Конкуренция в сфере банковской деятельности</b>		
<b>Тема 2.1.Банковская конкуренция и ее виды</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	1.	Понятие банковской конкуренции и ее виды. Факторы конкурентоспособности банковского сектора. Конкурентная среда и современное состояние банковской конкуренции. Современные тенденции развития банковского дела.
	2.	Роль банков с участием иностранного капитала. Проблемы воздействия государства на конкурентные отношения в банковском секторе
	<b>Практические занятия</b>	
	1	Практическое занятие №11. Рассмотреть понятие и виды банковской конкуренции.
2.	Практическое занятие №12 Систематизировать факторы, влияющие на конкурентоспособность банковского сектора. Выполнить анализ современного состояния банковской конкуренции.	
<b>Тема 2.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
<b>Конкурентоспособность банка, факторы на нее влияющие</b>	1	Конкурентоспособность банка, подходы к ее рассмотрению, определяющие факторы. Характеристики банковского продукта, влияющие на его конкурентоспособность. Факторы, влияющие на конкурентоспособность продуктового ряда банка. «Ценовые войны» коммерческих банков
	<b>Практические занятия</b>	
	1.	Практическая работа №13 Выполнить анализ факторов конкурентоспособности банков (на примере нескольких банков). Изучить Федеральный закон № 135-ФЗ от 26.07.2006 г. «О защите конкуренции».с изменениями от 21.07.2014». Составить и оценить на основе статистических данных Банка России (по данным «Бюллетеня банковской статистики Банка России) уровень банковской конкуренции в региональном аспекте. Рассмотреть направления повышения конкурентоспособности Банков.

<b>Тема 2.3 Особенности банковского ценообразования</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>
	1	Цена банковского продукта как фактор конкурентоспособности банков. Виды цен. Этапы ценообразования. Методы ценообразования на банковские продукты	6
		<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>
	1	Практическое занятие №14. 1.Выполнить сравнительный анализ тарифной политики банков по депозитным операциям. Сделать выводы и выбрать банк с наиболее выгодными для клиента условиями вкладов. 2. Сравнить процентные ставки по потребительским кредитам нескольких банков, рассчитать полную стоимость кредитов и выбрать наиболее выгодный вариант	6
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> Сегментирование клиентской базы банка и позиционирование банковских продуктов. Проведение презентации банковских продуктов и услуг. Работа с возражениями клиентов. Оценка возражений. Методы рассмотрения возражений Цена банковского продукта. Методы ценообразования на банковские продукты Выявление потребности в банковских услугах на основе интереса клиента Оформление операций по расчетно-кассовому обслуживанию клиентов Консультирование клиента по условиям открытия счета, порядку осуществления по нему операций и взиманию комиссионного вознаграждения. Оформление договора банковского счета с клиентами. Составление календаря выдачи наличных денег. Расчет минимального остатка денежной наличности в кассе. Установление лимита остатков денежной наличности в кассах клиентов, проведение проверки соблюдения клиентами кассовой дисциплины. Оформление выдачи клиентам платежных карт.			<b>72</b>
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b> <b>Виды работ</b> Ознакомление с расчетной политикой банка и требованиями, предъявляемыми к потенциальным клиентам. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для совершения и оформления операций по расчетно-кассовому обслуживанию клиентов. Проверка полноты и подлинности представленных клиентами документов для открытия расчетного счета. Консультирование клиента по условиям открытия счета, порядку осуществления по нему операций и взиманию комиссионного вознаграждения. Оформление договора банковского счета с клиентами.			

<p>Составление календаря выдачи наличных денег.  Расчет минимального остатка денежной наличности в кассе.  Установление лимита остатков денежной наличности в кассах клиентов, проведение проверки соблюдения клиентами кассовой дисциплины.  Оформление выдачи клиентам платежных карт.  Сегментирование клиентской базы банка и позиционирование банковских продуктов.  Проведение презентации банковских продуктов и услуг.  Работа с возражениями клиентов. Оценка возражений. Методы рассмотрения возражений  Цена банковского продукта. Методы ценообразования на банковские продукты</p>	<b>72</b>
<b>Промежуточная аттестация – демонстрационный экзамен</b>	<b>18</b>
<b>Итого</b>	<b>250</b>

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**4.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:**

лаборатория «Учебный банк», оснащенная демонстрационным оборудованием: мультимедийное оборудование (компьютер – 15 шт., мультимедиа-проектор, принтер, сканер, проекционный экран). Комплект демонстрационных стендов. Рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся магнитно-маркерная учебная доска, наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе:

#### **4.2.1 Печатные издания**

1.Банковское дело [Текст]: учебник / О.И. Лаврушин, Н.И. Валенцева [и др.]; под ред. О. И. Лаврушина. - М.: КНОРУС, 2016. - 800 с.

2.Каджаева М.Р., Дубровская С.В. Банковские операции: учебник. – М.: Академия, 2015.

#### **4.2.2.Дополнительные источники:**

1.Мягкова Т.Л. Банковское дело [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Т.Л. Мягкова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Корпорация «Диполь», 2015. — 212 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30497.html>

2.Артёмова С.А. Ведение кассовых операций [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / С.А. Артёмова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 120 с. — 978-5-4486-0169-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70762.html>

### **4.3.Общие требования к организации образовательного процесса**

Освоение программы модуля базируется на изучении общепрофессиональных дисциплин Финансы, денежное обращение и кредит, Бухгалтерский учет, Организация бухгалтерского учета в банках, Анализ финансово-хозяйственной деятельности.

Реализация программы модуля предполагает учебную и итоговую (концентрированную) производственную практику. Производственная практика должна проводиться в кредитных организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля Выполнение работ по должности агент банка является освоение МДК.03.01. Выполнение работ по должности агент банка.

При проведении практических занятий в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы численностью не менее 8 человек.

### **4.4.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 должности агент банка,
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы,
- преподаватели должны проходить стажировку в кредитных организациях не реже 1 раза в 3 года.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты</p> <p>ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p> <p>ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.</p>	<p><b>Практический опыт</b> осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации состоянии рынка банковских продуктов услуг;</li> <li>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> <li>- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> </ul>	<p>Оценка выполнения практической работы.</p> <p>Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения практики</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul>	
	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</li> <li>- классификацию банковских операций;</li> <li>- особенности банковских услуг и их классификацию;</li> <li>- параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li> <li>- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</li> <li>- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</li> <li>- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</li> <li>- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li> <li>- организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>- составляющие успешного банковского бренда;</li> <li>- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li> <li>- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</li> <li>- особенности продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основные формы продаж банковских продуктов;</li> <li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- условия успешной продажи банковского продукта;</li> <li>- этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li> <li>- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>- способы продвижения банковских</li> </ul>	

	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.	
--	--	--

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 задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и	<b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые	Интерпретация результатов наблюдений

интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
	<b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
	<b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
	<b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<b>Умения:</b> описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
	<b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в

деятельности	<p>обеспечение</p> <p><b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>	процессе освоения образовательной программы
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p><b>Умения:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p><b>Знания:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

**Разработчик:**

Филиал ПсковГУ в г. Великие Луки,  
председатель цикловой (предметной) комиссии

 Григорьева Е.Л.

Филиал ПсковГУ в г. Великие Луки, преподаватель

 Прозукина С.Н.

Менеджер по активным продажам  
ПАО «Почта-банк»

 А.Г. Затешилов

**Эксперты:**

Территориальный менеджер  
розничной сети  
ПАО «Почта-банк»

  
Публичное акционерное общество  
«Почта Банк»  
ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ  
Д.А. Моисеев

Менеджер по активным продажам  
ПАО «Почта-банк»

  
Публичное акционерное общество  
«Почта Банк»  
ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ  
Т.И. Глушук