

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих (20002 Агент банка)**

для обучающихся специальности

**38.02.07 Банковское дело**

## Аннотация

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка).

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело утверждённым приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 г. №67 и в соответствии с учебным планом СмК специальности 38.02.07 Банковское дело, утверждённым директором колледжа Кандауровой Н.В. на 2023 - 2024 учебный год.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования "Ставропольский многопрофильный колледж".

Разработчики:

1. Данилов Сергей Владимирович

ПАО Банк "ФК Открытие" Ставрополь; ПАО "Совкомбанк" г. Ставрополь

Рассмотрено на заседании методического объединения ого цикла  
Методическое объединение УГС 38.00.00 Экономика и управление

Протокол №7 от 24.05.2023

Председатель МО Астафьев Виктор Александрович

Рекомендовано к использованию в учебном процессе методическим советом

Протокол №7 от 25.05.2023

Председатель МС Шляхова Наталья Ивановна

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002 АГЕНТ БАНКА)

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **38.02.07 Банковское дело в части освоения основного вида деятельности (ВД) ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) и соответствующие общие, профессиональные компетенции и личностные результаты.**

### 1.1.1. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ВД	
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;
ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты;
ПК 2.2.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;

### 1.1.2. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 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.
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;

### 1.1.3. Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 4	Проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознавать ценность собственного труда. Стремиться к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».
ЛР 7	Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 13	Соблюдать в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействовать коррупции и экстремизму, обладать системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 14	Готовность соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость
ЛР 16	Выполняющий требования действующего законодательства, правил и положений внутренней документации Банка в полном объеме
ЛР 21	Осознающий принципы корпоративной социальной ответственности, соблюдающий минимальные стандарты социально ответственного поведения по отношению к клиентам

## 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 освоить следующие результаты:

### Умение:

- 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;

- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;

- осуществлять поиск информации о состоянии рынка 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.;

### Знание:

- 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;;

- - 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;;

- - 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.;

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля**

Всего - 68 час(-а, -ов), в том числе:

самостоятельной работы обучающегося - 10 час(-а, -ов),

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 58 час(-а, -ов), включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 58 час(-а, -ов)

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002 АГЕНТ БАНКА)

Наименование разделов ПМ, МДК и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка"		58		
Тема 1 Раздел . Банковские продукты и услуги	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 21, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 4
	1 Лекционные занятия №1 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 1	2	1	
	2 Лекционные занятия №2 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 2	2	1	
	3 Лекционные занятия №3 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 3	2	1	
	4 Практические занятия №1 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 1	2	2	
	5 Практические занятия №2 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 2	2	2	
	6 Лекционные занятия №4 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Часть 1	2	1	
	7 Лекционные занятия №5 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Часть 2	2	1	
	8 Практическая подготовка №1 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке	2	2	
	9 Лекционные занятия №6 Продуктовая линейка банка. Часть 1	2	1	
	10 Лекционные занятия №7 Продуктовая линейка банка. Часть 2	2	1	
	11 Практическая подготовка №2 Продуктовая линейка банка. Часть 1	2	2	
	12 Практическая подготовка №3 Продуктовая линейка банка. Часть 2	2	2	
	13 Практическая подготовка №4 Продуктовая линейка банка. Часть 3	2	2	
	14 Лекционные занятия №8 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 1	2	1	
	15 Лекционные занятия №9 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 2	2	1	
	16 Практическая подготовка №5 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 1	2	2	
17 Практическая подготовка №6 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 2	2	2		

Наименование разделов ПМ, МДК и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы	
Тема 2 Формирование клиентской базы	Содержание учебного материала			ЛР 21, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16	
	1	Лекционные занятия №10 Виды каналов продаж банковских продуктов	2		1
	2	Лекционные занятия №11 Виды каналов продаж банковских продуктов	2		1
	3	Лекционные занятия №12 Продвижение банковских продуктов	2		1
	4	Практическая подготовка №7 Продвижение банковских продуктов	2		2
	5	Практическая подготовка №8 Формирование клиентской базы	2		2
	6	Практическая подготовка №9 Формирование клиентской базы	2		2
	7	Практическая подготовка №10 Формирование клиентской базы	2		2
	8	Самостоятельная работа №1 Работа с сайтом АРБ ( <a href="http://arb.ru/">http://arb.ru/</a> ) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.	2		3
	9	Самостоятельная работа №2 Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.	2		3
	10	Самостоятельная работа №3 Обеспечение защиты прав и интересов клиентов	2		3
	11	Самостоятельная работа №4 Банковская тайна	2		3
12	Самостоятельная работа №5 Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов	2	3		
Форма(-ы) контроля - 2 семестр, Экзамен					
Всего по МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка"		58			
<b>Всего по ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)</b>		<b>68</b>			

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);
- 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 профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)**

Реализация МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка" предполагает наличие помещений:

Кабинет экономико-финансовых дисциплин и бухгалтерского учета  
Кабинет финансов, денежного обращения и кредита  
Кабинет бухгалтерского учета  
Кабинет налогообложения, налогового учета и налогового планирования  
Кабинет бухгалтерской (финансовой) отчетности и аудита  
Кабинет анализа финансово-хозяйственной деятельности  
Лаборатория учебный банк  
Лаборатория учебная бухгалтерия  
Кабинет для самостоятельной работы

- Доска (1 шт.)
- Парта школьная без скамьи (1 шт.)
- Настенный экран (1 шт.)
- Машины для счета денег (1 шт.)
- Детекторы купюр (2 шт.)
- Сетевой коммутатор (1 шт.)
- Парты (33 шт.)
- Стол (1 шт.)
- Стул (7 шт.)
- Шкаф (1 шт.)
- Расширенный дверной проем (1 шт.)
- Специализированная мебель (1 шт.)

#### **3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля**

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы для МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка":

Основная литература:

1. Маркова, О.М. Организация деятельности коммерческого банка: учебник / Маркова О.М.- Москва : КноРус, 2021. — 531 с. — ISBN 978-5-406-07656-9. — Режим доступа: <https://book.ru/book/938805>
2. Бровкина, Н.Е. Банк и банковские операции: учебник / Бровкина Н.Е., Лаврушин О.И., Варламова С.Б., Гаврилин А.В., Гурина Л.А., Дадашева О.Ю., Ершова Т.А., Казанкова Н.С., Ковалева Н.А., Ларионова И.В. — Москва : КноРус, 2020. — 268 с. — ISBN 978-5-406-01890-3. — Режим доступа: <https://book.ru/book/936826>

#### Дополнительная литература:

1. Банковские операции: учебное пособие / Лаврушин О.И., под ред., Валенцева Н.И., Ларионова И.В., Мамонова И.Д., Московская Н.А., Ольхова Р.Г., Соколинская Н.Э. — Москва : КноРус, 2021. — 379 с. — ISBN 978-5-406-07874-7. — Режим доступа: <https://book.ru/book/938243>
2. Морозко, Н.И. Операции Банка России : учебник / Морозко Н.И. — Москва : КноРус, 2021. — 160 с. — ISBN 978-5-406-03342-5. — Режим доступа: <https://book.ru/book/936328>

#### Информационные справочно-правовые системы и ресурсы:

1. [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)
2. [www.bankir.ru](http://www.bankir.ru)
3. [www.univelive.ru](http://www.univelive.ru)
4. [www.bankdelo.ru](http://www.bankdelo.ru)
5. [www.banki-delo.ru](http://www.banki-delo.ru)

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

### 4.1. Таблица соответствия компетенций показателям оценки результата

Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>ПК</b>		Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки.
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.	Применение инструктивного материала по проведению расчетных операций с платежными картами	
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;	Демонстрация умения вести расчетно-кассовое обслуживание клиентов	
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты;	Ведение межбанковских расчетов	
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;	Имитация осуществления и оформления выдачи кредитов	
<b>ОК</b>		Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	Использование технологий самоменеджмента	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	Выбор эффективных коммуникаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Осуществление эффективной грамотной деловой коммуникаций	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;	Применение типовых информационных технологий в рамках основных видов деятельности	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;	Применение инструментов документирования и делопроизводства, с учетом иностранных языков	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Выбор и применение инструментов оценки инвестиций и стратегического менеджмента	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	Выбор и применение методов и способов поиска и интерпретации информации	

### 4.2. Образовательные результаты освоения образовательной программы профессионального модуля, подлежащие проверке

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
Умение		Р е ш е н и е
<p>- 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;</p>	<p>уметь- 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;</p>	<p>практических задач</p>
<p>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</p>	<p>уметь : -выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</p>	
<p>- осуществлять поиск информации о состоянии рынка 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.</p>	<p>уметь: -осуществлять поиск информации о состоянии рынка 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.</p>	

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
Знание		Устный опрос
- 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;	Знать: - 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;	
- 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;	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;	
- 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;	Знать: - 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.	Знать: - 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.	

### 4.3. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам профессионального модуля

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Умение		
- 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;	ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 (МДК.03.01);	Задания к практической подготовке №1-25 (МДК.03.01);

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;	ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 (МДК.03.01);	Задания к практической подготовке №1-25 (МДК.03.01);
- осуществлять поиск информации о состоянии рынка 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.	ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 (МДК.03.01);	Задания к практической подготовке №1-25 (МДК.03.01);
<b>Знание</b>		
- 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;	ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 (МДК.03.01);	Вопросы на экзамен №1-50 (МДК.03.01);
- 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;	ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 (МДК.03.01);	Вопросы на экзамен №1-50 (МДК.03.01);
- 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;	ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 (МДК.03.01);	Вопросы на экзамен №1-50 (МДК.03.01);
- 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.	ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 (МДК.03.01);	Вопросы на экзамен №1-50 (МДК.03.01);