

Приложение

К ООП по специальности/профессии

38.02.07 Банковское дело

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент
банка"**

2023

Программу составили:

1. Данилов Сергей Владимирович

Дисциплина: МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "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.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «38.02.07 Банковское дело»

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рассмотрено на заседании методического объединения 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. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка"

(наименование дисциплины)

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка" является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности «38.02.07 Банковское дело». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
2. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
3. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
4. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
5. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
6. ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
7. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;
8. ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
9. ЛР 4 Проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознавать ценность собственного труда. Стремиться к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
10. ЛР 7 Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
11. 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

12. 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

13. ЛР 16 Выполняющий требования действующего законодательства, правил и положений внутренней документации Банка в полном объеме

14. ЛР 21 Осознающий принципы корпоративной социальной ответственности, соблюдающий минимальные стандарты социально ответственного поведения по отношению к клиентам

15. ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.

16. ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;

17. ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты;

18. ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ПК 1.6., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 2.2.	- 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;; - 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;; - 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.	- 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.; - 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;; - 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;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

Вид учебной работы	Объём в часах
Практическая подготовка	20
Самостоятельная работа	10
Лекционные занятия	24
Практические занятия	4
Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	58
Форма(-ы) контроля: Экзамен	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка"

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 1	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ЛР 4, ПК 1.1.
	1 Лекционные занятия №1 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 1	2	1	
	2 Самостоятельная работа №1 Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.	2	3	
	3 Практические занятия №1 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 1	2	2	
	4 Практическая подготовка №1 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке	2	2	
Тема 2 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 2	Содержание учебного материала			ЛР 4, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 7, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ОК 11., ЛР 13
	1 Лекционные занятия №2 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 2	2	1	
	2 Самостоятельная работа №2 Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.	2	3	
	3 Практические занятия №2 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 2	2	2	
	4 Практическая подготовка №2 Виды каналов продаж банковских продуктов	2	2	
Тема 3 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 3	Содержание учебного материала			ОК 10., ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 11., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21
	1 Лекционные занятия №3 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 3	2	1	
	2 Самостоятельная работа №3 Обеспечение защиты прав и интересов клиентов	2	3	
	3 Практическая подготовка №3 Продвижение банковских продуктов	2	2	
Тема 4 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Часть 1	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 10., ОК 11., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 4, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ЛР 7, ОК 09.
	1 Лекционные занятия №4 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Часть 1	2	1	
	2 Самостоятельная работа №4 Банковская тайна	2	3	
	3 Практическая подготовка №4 Формирование клиентской базы	2	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 5 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Часть 2	Содержание учебного материала			ЛР 4, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ОК 05.
	1 Лекционные занятия №5 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Часть 2	2	1	
	2 Самостоятельная работа №5 Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов	2	3	
	3 Практическая подготовка №5 Формирование клиентской базы	2	2	
Тема 6 Продуктовая линейка банка. Часть 1	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ОК 04., ЛР 4
	1 Лекционные занятия №6 Продуктовая линейка банка. Часть 1	2	1	
	2 Практическая подготовка №6 Продуктовая линейка банка. Часть 1	2	2	
Тема 7 Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ПК 1.1., ЛР 21
	1 Лекционные занятия №7 Виды каналов продаж банковских продуктов	2	1	
	2 Практическая подготовка №7 Продуктовая линейка банка. Часть 2	2	2	
Тема 8 Продвижение банковских продуктов	Содержание учебного материала			ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ОК 11.
	1 Лекционные занятия №8 Продвижение банковских продуктов	2	1	
	2 Практическая подготовка №8 Продуктовая линейка банка. Часть 3	2	2	
Тема 9 Формирование клиентской базы	Содержание учебного материала			ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 21, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 11., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 16, ОК 10.
	1 Лекционные занятия №9 Формирование клиентской базы	2	1	
	2 Практическая подготовка №9 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 1	2	2	
Тема 10 Продуктовая линейка банка. Часть 2	Содержание учебного материала			ЛР 4, ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ОК 03.
	1 Лекционные занятия №10 Продуктовая линейка банка. Часть 2	2	1	
	2 Практическая подготовка №10 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 2	2	2	
Тема 11 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 1	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 03., ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 16, ЛР 21, ОК 02., ПК 1.1., ЛР 14, ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2.
	1 Лекционные занятия №11 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 1	2	1	
Тема 12 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 2	Содержание учебного материала			ОК 11., ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21
	1 Лекционные занятия №12 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 2	2	1	
Всего		58		

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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:

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:

1. Доска (1 шт.)
2. Парт школьная без скамьи (1 шт.)
3. Настенный экран (1 шт.)
4. Машины для счета денег (1 шт.)
5. Детекторы купюр (2 шт.)
6. Сетевой коммуникатор (1 шт.)
7. Парты (33 шт.)
8. Стол (1 шт.)
9. Стул (7 шт.)
10. Шкаф (1 шт.)
11. Расширенный дверной проем (1 шт.)
12. Специализированная мебель (1 шт.)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

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>

3.2.2. Дополнительные источники

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>

3.2.3. Интернет-ресурсы

1. www.cbr.ru
2. www.bankir.ru
3. www.univelive.ru
4. www.bankdelo.ru
5. www.banki-delo.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умение		
- 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;	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;	Решение практических задач
- 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;	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;	Решение практических задач
- 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.	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.	Решение практических задач
Знание		
- 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.	Устный опрос
- 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;	Устный опрос

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
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;	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;	Устный опрос
Владение		
консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам;	Иметь практический опыт консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам;	Решение ситуационных задач

4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Умение		
- 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;	ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ЛР 4, ЛР 7, 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.	Задания к практической подготовке №1-25
- 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;	ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ЛР 4, ЛР 7, 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.	Задания к практической подготовке №1-25
- 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.	ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ЛР 4, ЛР 7, 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.	Задания к практической подготовке №1-25
Знание		
- 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.	ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ЛР 4, ЛР 7, 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.	Вопросы на экзамен №1-50

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
- 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;	ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ЛР 4, ЛР 7, 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.	Вопросы на экзамен №1-50
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;	ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ЛР 4, ЛР 7, 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.	Вопросы на экзамен №1-50
- 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;	ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ЛР 4, ЛР 7, 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.	Вопросы на экзамен №1-50
Владение		
консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам;	ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21, ЛР 4, ЛР 7, 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.	Задания к практической подготовке №1-20

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Агент банка» для обучающихся по специальности 38.02.07 Банковское дело.