

**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

Данные не найдены (визирование)

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 общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 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.

1.1.2. 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;

1.2. 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 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.;

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.;

- 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;;

Владение:

- консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам;;

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля

Всего - 102 час(-а, -ов), в том числе:

самостоятельной работы обучающегося - 44 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 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 1	Содержание учебного материала 1 Лекционные занятия №1 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 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 4	1 3	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.
Тема 2 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 2	Содержание учебного материала 1 Самостоятельная работа №2 Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.	4	3	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.
Тема 3 Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 3	Содержание учебного материала 1 Самостоятельная работа №3 Обеспечение защиты прав и интересов клиентов	4	3	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.
Тема 4 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Часть 1	Содержание учебного материала 1 Лекционные занятия №2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Часть 1 2 Самостоятельная работа №4 Банковская тайна	2 4	1 3	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.
Тема 5 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Часть 2	Содержание учебного материала 1 Самостоятельная работа №5 Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов	4	3	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.
Тема 6 Продуктовая линейка банка. Часть 1	Содержание учебного материала 1 Лекционные занятия №3 Продуктовая линейка банка. Часть 1 2 Практическая подготовка №1 Продуктовая линейка банка.	2 2	1 2	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.
Тема 7 Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание учебного материала 1 Самостоятельная работа №6 Виды каналов продаж банковских продуктов	4	3	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.
Тема 8 Продвижение банковских продуктов	Содержание учебного материала 1 Самостоятельная работа №7 Продвижение банковских продуктов 2 Практическая подготовка №2 Продвижение банковских продуктов	4 2	3 2	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.

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 9 Формирование клиентской базы	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.
	1 Самостоятельная работа №8 Формирование клиентской базы	4	3	
Тема 10 Продуктовая линейка банка. Часть 2	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.
	1 Самостоятельная работа №9 Продуктовая линейка банка	4	3	
	2 Практическая подготовка №3 Продуктовая линейка банка	2	2	
Тема 11 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 1	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.
	1 Самостоятельная работа №10 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 1	4	3	
Тема 12 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 2	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.
	1 Самостоятельная работа №11 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 2	4	3	
	2 Практическая подготовка №4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	2	2	
Форма(-ы) контроля - 4 семестр, Экзамен				
Всего по МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка"		58		
Всего по ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)		102		

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.)
- Парты 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
2. www.bankir.ru
3. www.univelive.ru
4. www.bankdelo.ru
5. 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
ОК		<u>Данные не</u>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	<u>найжены (основные показатели оценки результата)</u>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	
ПК		<u>Данные не</u>
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	<u>найжены (основные показатели оценки результата)</u>
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты;	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;	<u>Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)</u>	

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		
- 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

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
- 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
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		

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам;	Иметь практический опыт консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам;	Р е ш е н и е ситуационных задач

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

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;	(МДК.03.01);	З а д а н и я к практической подготовке №1-25 (МДК.03.01);
- 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;	(МДК.03.01);	З а д а н и я 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.	(МДК.03.01);	З а д а н и я к практической подготовке №1-25 (МДК.03.01);
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.	(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;	(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;	(МДК.03.01);	Вопросы на экзамен №1-50 (МДК.03.01);
- 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;	(МДК.03.01);	Вопросы на экзамен №1-50 (МДК.03.01);
Владение		

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам;	(МДК.03.01);	Задания к практической подготовке №1-20 (МДК.03.01);