

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ ФИЛИАЛ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.14. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ  
по специальности 38.02.07  
«Банковское дело»  
среднего профессионального образования

Казань – 2023

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, АКАДЕМИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РО,** Аскарова Наиля  
Ильгизовна, Директор Казанского филиала Академии

**23.10.23** 16:20 (MSK)

Сертификат 019028E2008FAFCF8C4EDF765BA954FA9F

РАССМОТРЕНО  
на заседании комиссии  
банковского дела  
Протокол № 1 от 31 августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
\_\_\_\_\_ Н.И. Аскарова  
« 31 » августа 2023 года

РАССМОТРЕНО  
на заседании комиссии  
банковского дела  
Протокол № 1 от 31 августа 202 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
\_\_\_\_\_ Н.И. Аскарова  
« 31 » августа 202 года

Рабочая программа учебной дисциплины является составной частью основной профессиональной образовательной программы Казанского филиала РАНХиГС по специальности 38.02.07 «Банковское дело», сформированной на основе Федерального образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО), примерной основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденной протоколом Федерального учебно-методического объединения по УГПС 38.00.00 от 22 мая 2021 г. №05-21 и зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № П-24 от 02.02.2022), и учебного плана Казанского филиала РАНХиГС.

**Автор-составитель:** Гиззатуллин К.И., преподаватель Казанского филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

**Рецензенты:**

Валитова Д.Н., к.э.н., преподаватель Казанского филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

Мустафин М.С., руководитель группы офисов продаж Казанского регионального центра  
ПАО «АК БАРС» БАНК.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>17</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>20</b>

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.14 «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ»**

## **1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Учебная дисциплина ОП.14 "Организация продажи банковских продуктов и услуг" является частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело, является вариативной дисциплиной.

Учебная дисциплина имеет межпредметные связи с дисциплинами: «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика организации», «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», «Финансы, денежное обращение и кредит», «Рынок ценных бумаг», «Основы деятельности кредитных организаций».

Реализация программы учебной дисциплины предусматривает возможность использования электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, в том числе для проведения промежуточной аттестации.

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

Целью освоения учебной дисциплины является формирование у обучающихся представлений об особенностях организации продаж банковских продуктов и услуг, практический опыт осуществления продаж банковских продуктов и услуг.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять сбор информации о клиентах, производить сегментирование клиентской базы;
- владеть техникой ведения переговоров;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- представлять преимущества конкретных банковских продуктов и услуг;
- осуществлять продажу банковских продуктов и услуг;
- осуществлять послепродажное обслуживание клиентов;

предотвращать и разрешать конфликтные ситуации возникающие при работе с клиентами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- организацию процесса продаж в банках;
- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- основные каналы продвижения банковских продуктов и услуг;
- каналы и методы привлечения клиентов в банк;
- основные требования к качеству обслуживания клиентов банка;
- принципы и правила установления контактов с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- способы выявления потребностей клиентов;
- правила подготовки и проведения эффективной презентации;
- приёмы и методы работы с возражениями;
- приёмы и методы послепродажного сопровождения клиентов;
- правила поведения в конфликтных ситуациях.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт осуществления продаж банковских продуктов и услуг.

В процессе реализации программы воспитания обучающимися должны быть достигнуты следующие личностные результаты:

- ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.
- ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
- ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
- ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».
- ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.
- ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
- ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
- ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
- ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
- ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

- ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
- ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
- ЛР 13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности
- ЛР 14 Готовый 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 15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий

Умения и знания по учебной дисциплине " Организация продажи банковских продуктов и услуг " направлены на формирование следующих общих компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: 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; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

		Знания: 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
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
		Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		Знания: 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,	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

	клиентами;	Знания: 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	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
		Знания: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; банковские продукты и услуги

При изучении дисциплины формируются следующие профессиональные (ПК) компетенции:

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;

ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов.

В соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по платежным услугам, формируются следующие навыки для выполнения трудовых функций:



Код	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
Обобщенная трудовая функция «Предоставление сервиса платежных услуг физическим и юридическим лицам»			
А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов	Проведение идентификации клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев	Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг. Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям. Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями.	Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами. Технологии ведения переговоров. Основы делового этикета. Порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов платежных услуг.
В/01.6 Организация процесса развития платежных услуг	Определение цели, задач, субъектов и результатов межфункционального взаимодействия для развития платежных услуг. Планирование взаимодействия субъектов отношений для развития платежных услуг. Оценка эффективности взаимодействия для развития платежных услуг	Работать с источниками данных по платежным услугам. Выбирать модели расчета эффективности платежных услуг. Собирать, анализировать, систематизировать сведения и данные, документировать полные и исчерпывающие требования к проектам и процессам платежных услуг, их ресурсному окружению. Использовать технологии анализа эффективности платежных услуг. Сравнивать показатели эффективности платежных услуг.	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг. Международная практика в осуществлении платежных услуг. Методы и приемы анализа эффективности платежных услуг. Проектная методология.
В/02.6 Организация процесса внедрения платежных услуг	Подготовка к внедрению платежных услуг. Контроль соблюдения сроков внедрения платежных услуг. Подготовка локальных нормативных актов для внедрения платежных услуг.	Осуществлять подбор платежных услуг. Оценивать затраты на осуществление внедрения платежных услуг. Определять порядок осуществления внедрения платежных услуг. Планировать и проектировать фазы, этапы, операции жизненного цикла управления проектами и процессами организации платежных услуг. Работать в системе управления проектами по платежным услугам, обеспечивать бесперебойную работу организационных, методических и информационных	Технология и методология внедрения банковских услуг. Проектная методология. Особенности делопроизводства платежных услуг. Методы количественно-качественного анализа информации. Способы применения технических средств сбора и обработки информации. Технологии оказания платежных услуг.

		компонентов этой системы. Извлекать данные о состоянии процессов и результатов деятельности организации по платежным услугам из информационных систем. Подготавливать регламентные документы по внедрению платежных услуг	
В/03.6 Управление развитием платежных услуг	Координация проведения рекламных кампаний и промоакций для платежных услуг. Оптимизация структуры дохода платежных услуг. Работа с партнерами с целью внедрения, развития и продвижения платежных услуг.	Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг. Устанавливать и развивать деловые отношения по вопросам развития платежных услуг. Презентовать платежные услуги, перспективные направления их развития. Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры по вопросам развития платежных услуг.	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг. Особенности рынка платежных услуг. Текущее состояние рынка платежных услуг. Методы планирования и организации проведения рекламных и информационных кампаний по платежным услугам. Методы работы в кризисных ситуациях. Основы социологии, психологии, менеджмента и маркетинга. Основы эффективных межличностных коммуникаций. Этика делового общения. Отечественный и зарубежный опыт в области платежных услуг. Методы сбора, обработки и анализа информации о платежных услугах с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий. Современные информационные технологии, справочные и информационные системы в сфере права, бухгалтерского учета.

В соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по потребительскому кредитованию», формируются следующие навыки для выполнения трудовых функций:

Код	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
	Обобщенная трудовая функция «Проведение комплекса мероприятий для определения целесообразности предоставления потенциальному заемщику потребительского кредита»		

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, АКАДЕМИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РО, Аскарова Наиля  
Ильгизовна, Директор Казанского филиала Академии

23.10.23 16:20 (MSK)

Сертификат 019028E2008FAFCF8C4EDF765BA954FA9F

A/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы	Выявление потребностей клиента в кредитном продукте. Оказание помощи клиенту в выборе кредитного продукта.	Оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента.	Правила делового общения с клиентами
C/01.6 Организация работы персонала, осуществляющего функции потребительского кредитования	Выявление потребности в обучении персонала, подача соответствующих заявок руководству и оценка эффективности обучения. Организация работы по решению спорных вопросов и конфликтных ситуаций, связанных с потребительским кредитованием	Определять эффективный порядок работы по рассмотрению претензий и жалоб заемщиков. Осуществлять взаимодействие с подразделениями банка в целях своевременного и качественного обслуживания заемщика - физического лица	Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся вопросов организации потребительского кредитования.

В соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по ипотечному кредитованию», формируются следующие навыки для выполнения трудовых функций:

Код	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
Основная цель вида профессиональной деятельности: Организация и обеспечение проведения сделок ипотечного кредитования под залог недвижимого имущества с участием юридических и (или) физических лиц			
A/01.6 A/03.6 A/04.6 A/05.6 A/06.6 A/07.6	Консультирование клиентов по видам ипотечных кредитов. Проведение информационных мероприятий (семинары, промоакции, выставки) для потенциальных клиентов в сфере ипотечного кредитования. Осуществление кросс-продаж банковских продуктов корпоративным клиентам. Проведение маркетинговых кампаний.	Выявлять потребности клиента по видам и условиям ипотечного кредитования. Оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта ипотечного кредита в соответствии с выявленными потребностями. Привлекать клиентов на обслуживание в банк. Проводить презентации ипотечных кредитов для клиентов (потенциальных клиентов) банка. Оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа).	Правила делового общения с клиентами. Правила корпоративной банковской этики. Современные маркетинговые инструменты.

Реализация программы учебной дисциплины предусматривает возможность использования электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, в том числе для проведения промежуточной аттестации.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b> (максимальная учебная нагрузка обучающихся)	<b>52</b>
<b>Обязательная учебная нагрузка обучающихся, в т. ч.:</b>	<b>52</b>
<b>в форме практической подготовки</b>	<b>16</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	24
практические занятия	26
Консультации	-
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	<b>2</b>

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Введение</b>	Цель и задачи учебной дисциплины «Организация продажи банковских продуктов и услуг», ее связь с другими дисциплинами учебного плана. Роль курса в формировании у студентов понятийного аппарата и знаний теоретических основ функционирования современной экономики. Краткая характеристика основных разделов курса. Порядок и форма проведения занятий, особенности использования литературы. Рекомендации по организации самостоятельной работы при изучении предмета.	<b>2</b>	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК11, ПК1.1, ПК2.2, ПК 2.3, ЛР1-ЛР15
<b>Тема 1. Характеристика процесса продаж банковских продуктов и услуг</b>	Понятия «банковский продукт» и «банковская услуга». Общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг. Конкуренция на рынке банковских продуктов и услуг. Характеристики банковского продукта, влияющие на его конкурентоспособность. Законодательные и нормативные аспекты организации продаж и процесса продажи банковского продукта или услуги.	<b>4</b>	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК11, ПК1.1, ПК2.2, ПК 2.3, ЛР1-ЛР15
	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Субъекты и объекты процесса продаж. Последовательность процесса продаж. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт; продажа, ориентированная на клиента		
	<b>Практическое занятие №1</b> Анализ практики российских банков в сфере организации продажи банковских продуктов и услуг. Защита поисково-аналитического задания. <b>Практическое занятие №2</b> Описание конкурентных преимуществ банка, его банковских продуктов. Защита поисково-аналитического задания.	<b>4*</b>	
<b>Тема 2. Стратегии продаж банковских</b>	Содержание понятия «стратегия продаж». Виды стратегий продаж, их характеристики	<b>4</b>	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК11, ПК1.1, ПК2.2, ПК 2.3, ЛР1-ЛР15
	Основные этапы формирования стратегии продаж. Анализ общей конкурентной ситуации, в которой находится банк. «SWOT-анализ». Изучение		

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, АКАДЕМИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РО, Аскарова Наиля  
Ильгизовна, Директор Казанского филиала Академии

23.10.23 16:20 (MSK)

Сертификат 019028E2008FAFCF8C4EDF765BA954FA9F

продуктов и услуг	маркетинговых действий конкурентов. Изучение рыночного спроса на банковские продукты и услуги. Сегментирование клиентской базы. Исследования покупательских предпочтений. 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		
	Коммуникационная политика банка и её роль в процессе продаж банковских продуктов и услуг. Составляющие коммуникационной политики.		
	<b>Практическое занятие № 3</b> Сегментирование клиентской базы банка и позиционирование банковских продуктов. Анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг. <b>Практическое занятие № 4 (практическая подготовка)</b> Деловая игра «Новый банковский продукт». Защита поисково-аналитического задания.	4*	
Тема 3. Методы продаж банковских продуктов и услуг	Методы продаж банковских продуктов и услуг. Метод, основанный на удовлетворении имеющихся нужд и запросов. Метод формирования нужд и запросов	4*	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК11, ПК1.1, ПК2.2, ПК 2.3, ЛР1-ЛР15
	Способы продаж банковских продуктов и услуг: пакетное предложение услуг, кросс-продажи, кобрендинговые программы		
	Обслуживание клиентов персональными менеджерами		
	<b>Практическое занятие № 5</b> Активные методы продаж банковских продуктов. Защита поисково-аналитического задания. <b>Практическое занятие № 6 (практическая подготовка)</b> Тренинг «Продажа банковских продуктов» (с применением различных методов продаж)	4	
Тема 4. Психологические	Коммуникативная природа процесса продаж. Особенности коммуникативного процесса в банках. Структура коммуникативного процесса. Вербальные и	4	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК11, ПК1.1, ПК2.2,

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, АКАДЕМИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РО, АскарOVA НаИля  
ИльгИзовна, ДИректор Казанского филиала Академии

23.10.23 16:20 (MSK)

Сертификат 019028E2008FAFCF8C4EDF765BA954FA9F

аспекты процесса продаж банковских продуктов и услуг	невербальные средства коммуникаций. Роль эффективных коммуникаций в продаже банковских продуктов и услуг		ПК 2.3, ЛР1-ЛР15
	Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки. Характерные отличия клиентов разных типов и рекомендации по общению с ними. Потребности клиентов. Способы выявления потребностей клиентов. Поведение клиентов и методы его изучения. Моделирование поведения клиентов		
	<b>Практическое занятие № 7 (практическая подготовка)</b> Тренинг «Определение типа клиента». Защита поисково-аналитического задания. <b>Практическое занятие № 8 (практическая подготовка)</b> Ролевая игра «Проведение конкурса среди менеджеров по продажам». Защита поисково-аналитического задания.	4	
Тема 5. Приёмы и методы взаимодействия с клиентом на различных этапах продаж банковских продуктов и услуг	Техника установления контакта с клиентом. Приёмы эффективного взаимодействия с незнакомым человеком. Выявление потребности в банковских услугах на основе интереса клиента. Технология работы с "холодными клиентами"	4*	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК11, ПК1.1, ПК2.2, ПК 2.3, ЛР1-ЛР15
	Технология проведения презентации банковских продуктов и услуг		
	Работа с возражениями клиентов. Оценка возражений. Методы рассмотрения возражений.		
	Приёмы и методы завершения продаж. Работа с отказами клиентов. Конфликтные ситуации, возникающие при продажах и приёмы их урегулирования		
	Послепродажные проблемы. Контроль за предоставлением услуги как один из способов предотвращения послепродажных проблем. Стратегии послепродажного обслуживания. Приёмы и методы построения эффективной системы обратной связи		
	<b>Практическое занятие № 9</b> Тренинг «Эффективное взаимодействие с клиентом». Защита поисково-аналитического задания. <b>Практическое занятие № 10 (практическая подготовка)</b> Тренинг «Презентация банковского продукта» (на примерах продаж различных банковских продуктов). <b>Практическое занятие № 11 (практическая подготовка)</b>	6	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, АКАДЕМИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РО, Аскарова Наиля  
Ильгизовна, Директор Казанского филиала Академии

23.10.23 16:20 (MSK)

Сертификат 019028E2008FAFCF8C4EDF765BA954FA9F

	Тренинг «Техника работы с возражениями». Тренинг «Как из трудного клиента сделать лояльного». Защита поисково-аналитического задания.		
<b>Тема 6. Качество обслуживания в банке</b>	Понятие «качество обслуживания». Составляющие качественного обслуживания клиентов банка. Система менеджмента качества в российских банках. Стандарты качества обслуживания клиентов в банке (российская и зарубежная практика). Оценка качества обслуживания в банке. Организация взаимодействия с подразделениями внутри банка, для повышения качества обслуживания клиентов	<b>2*</b>	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК11, ПК1.1, ПК2.2, ПК 2.3, ЛР1-ЛР15
	<b>Практическое занятие № 12 (практическая подготовка)</b> Анализ практических примеров качества обслуживания в банке (на основе собранных материалов) <b>Практическое занятие № 13 (практическая подготовка)</b> Проведение маркетингового исследования «Качество обслуживания клиентов в банке. Защита поисково-аналитического задания.	<b>4</b>	
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>52</b>	

\*-занятия, проводимые с использованием активных и интерактивных форм обучения

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, АКАДЕМИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РО, АскарOVA НаИля  
ИльгИзовна, ДИректор Казанского филиала Академии

23.10.23 16:20 (MSK)

Сертификат 019028E2008FAFCF8C4EDF765BA954FA9F



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины обеспечивается наличием учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;

аудиовизуальные средства обучения

#### 3.2 Информационное обеспечение обучения

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

#### Основные источники

##### *Законодательные и нормативные акты*

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.94 № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» с изменениями.
3. Федеральный закон от 13.03. 2006 № 38-ФЗ «О рекламе».
4. Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма» с изменениями.
5. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» с изменениями.
6. Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» с изменениями. – Ст. 4.
7. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь».
8. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Требования».
9. ГОСТ Р ИСО 1002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, АКАДЕМИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РО, АскарOVA НаИла  
ИльгИзовна, ДИректор Казанского филиала Академии

23.10.23 16:20 (MSK)

Сертификат 019028E2008FAFCF8C4EDF765BA954FA9F

## Учебные и справочные издания

### Основные источники

1. Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» : учебник для СПО / С. А. Белова, Т. Е. Давыдова, Н. П. Иванова [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-1588-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/127544.html> (дата обращения: 02.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/127544>
2. Лойко О.А. выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» : учебное пособие для СПО / составители О.А. Лойко — Саратов : Профобразование, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-1593-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/127848.html>
3. Канина, Н. П. Продажи: основы, технология, практика : учебно-методическое пособие / Н. П. Канина. — Новосибирск : СГУПС, 2020. — 39 с. — ISBN 978-5-00148-152-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/164636> (дата обращения: 07.02.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Коновалова, О. В. Прямые продажи : учебное пособие / О. В. Коновалова, В. Г. Шадрин, М. А. Шемчук. — Кемерово : КемГУ, 2021. — 74 с. — ISBN 978-5-8353-2839-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/233357> (дата обращения: 07.02.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Планирование и продажи банковских и страховых продуктов : учебное пособие / Л. М. Садыкова, Е. В. Коробейникова, В. В. Владимиров, Л. А. Зотова. — Оренбург : ОГУ, 2015. — 309 с. — ISBN 978-5-7410-1326-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/98108> (дата обращения: 07.02.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### Дополнительные источники

1. Азимов, С. Продажи, переговоры [Текст] / С. Азимов. — СПб. : Питер, 2023.
2. Барышева, А.В. Как продать слона [Текст] / А.В. Барышева. — СПб. : Питер, 2022.
3. Бровкина, Н.Е. Рынок банковского обслуживания физических лиц: тенденции и перспективы развития [Текст] : учеб. пособие / Н.Е. Бровкина. — М. : КНОРУС, 2017.
4. Булатов, А.Н. Эффективный банк. Клиенты. Финансы. Процессы. Персонал [Текст] / А.Н. Булатов // Руководителю отделения банка. — 2019.
5. Булатов, А.Н. Организация активных продаж в отделениях банка [Текст] / А.Н. Булатов // Руководителю отделения банка. — 2013. — № 4 (04).
6. Булатов, А.Н. Особенности организации обслуживания VIP-клиентов [Текст] / А.Н. Булатов // Банковский ритейл. — 2013. — № 4.
7. Булатов, А. Управление качеством банковских услуг [Текст] / А. Булатов // Банковское обозрение. — 2016. — № 1.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, АКАДЕМИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РО, Аскарова Наиля  
Ильгизовна, Директор Казанского филиала Академии

23.10.23 16:20 (MSK)

Сертификат 019028E2008FAFCF8C4EDF765BA954FA9F

8. Гидулян, А.В. Маркетинговая упаковка кредитных продуктов для малого и среднего бизнеса [Текст] / А.В. Гидулян // Банковское кредитование. – 2014. – № 6.
9. Деревницкий, А. Школа продаж. Что делать, если клиент не хочет покупать? [Текст] / А. Деревницкий. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014.
10. Ефимов, С. Трудные клиенты – работа с возражениями [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bookz.ru>.
11. Исаев, Р. А. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг [Текст] / Р. А. Исаев. – М. : ИНФРА-М, 2018, 2021.
12. Калужский, М.Л. Электронная коммерция: маркетинговые сети и инфраструктура рынка / М.Л. Калужский. – М. : Экономика, 2014.
13. Организация продажи банковских продуктов и услуг (практикум) : метод. рекомендации по изучению дисциплины (базовая и углублённая подготовка) / Т. П. Соленова. – Тверь: УМЦ Банка России, 2013.- 23с.
14. Пахомов, В.Ю. Технологии продажи розничных банковских продуктов [Текст] / В.Ю. Пахомов // Банковский ритейл. – 2013. – № 2.
15. Пашков, Р. Работа с привилегированными клиентами банка [Текст] / Р. Пашков // Бух-галтерия и банки. – 2022. – № 1.
16. Рысёв, Н.Ю. Активные продажи 3.1. Начало [Текст] / Н.Ю. Рысёв. – СПб. : Питер, 2021.
17. Рысёв, Н.Ю. Активные продажи 3.4. Стратегии переговоров [Текст] / Н.Ю. Рысёв. – СПб. : Питер, 2013.
18. Рысёв, Н.Ю. Манипуляции и влияние в продажах [Текст] / Н.Ю. Рысёв. – СПб. : Питер, 2022.
19. Сорокина, И.О. Российские перспективы omnichannel – альтернатива филиалам как самому затратному каналу продаж [Текст] / И.О. Сорокина // Банковский ритейл. – 2014. – № 2.
20. Спивак, В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Текст] : учеб. для бакалавров / В.А. Спивак. – М. :Юрайт, 2014.
21. Тургунов, М. Партизанские продажи. Как увести клиента у конкурента [Текст] / М. Тур-гунов. – М. : Альпина Паблишер, 2016. – С. 18-47.
22. Тютюнник, А.В. Выход из безвыходной ситуации [Текст] / А.В. Тютюнник // Банковское обозрение. – 2015. – № 1.
23. Чумак Н.В. Банковский офис будущего: перспективные тренды [Текст] / Н.В. Чумак // Банковский ритейл. – 2014. – № 1.
24. Ушанов, А. В неравной борьбе за клиента. Оптимизация бизнес-процесса привлечения и сопровождения банком клиентов сегмента среднего и крупного бизнеса [Текст] / А. Ушанов // Бухгалтерия и банки. – 2014. – № 5.
25. Хусаинов, Р. Банковские страховые продукты сегодня [Текст] / Р. Хусаинов // Банков-ский ритейл. – 2015. – № 4.
26. Чертопруд, С. Кто на главенького? [Текст] / С. Чертопруд // Банковское обозрение. – 2015. – № 8.
27. Чумак, Н. Банковское отделение: оформление, ребрендинг, ros-маркетинг [Текст] :практ. пособие / Н. Чумак. – М. : Регламент, 2013.
28. Штезель, А.Э. Управление продажами банковских услуг и продуктов в современных условиях конкурентной рыночной среды [Текст] / А.Э. Штезель // Экономические науки. – 2015. – № 1.
29. Экономическая психология: психологические аспекты поведения потребителей [Текст] / под ред. О.С. Посыпанова. – Калуга: Изд-во КГУ им. К.Э. Циолковского, 2013.

### Интернет- ресурсы

1. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. –Режимдоступа: <http://www.banki.ru>.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, АКАДЕМИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РО, Аскарова Наиля  
Ильгизовна, Директор Казанского филиала Академии

23.10.23 16:20 (MSK)

Сертификат 019028E2008FAFCF8C4EDF765BA954FA9F

2. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. – Режим доступа: <http://www.arb.ru/site/comitetes>.
3. Электронный ресурс о банках и финансовом рынке России. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.
4. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в Интернет.
5. ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru>
6. ЭБС «Лань» - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book>
7. ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://urait.ru>
8. ЭБС «Znaniyum» - Режим доступа: <https://znaniyum.com>
9. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» - Режим доступа: <https://ibooks.ru>

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

20  
**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ, АКАДЕМИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РО,** Аскарова Наиля  
Ильгизовна, Директор Казанского филиала Академии

23.10.23 16:20 (MSK)

Сертификат 019028E2008FAFCF8C4EDF765BA954FA9F

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i>	<i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены</i>	<i>Какими процедурами производится оценка</i>
<p>организация процесса продаж в банках;</p> <p>этапы продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>основные каналы продвижения банковских продуктов и услуг;</p> <p>каналы и методы привлечения клиентов в банк;</p> <p>основные требования к качеству обслуживания клиентов банка;</p> <p>принципы и правила установления контактов с клиентами;</p> <p>психологические типы клиентов;</p> <p>способы выявления потребностей клиентов;</p> <p>правила подготовки и проведения эффективной презентации;</p> <p>приёмы и методы работы с возражениями;</p> <p>приёмы и методы послепродажного сопровождения клиентов;</p> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях.</p>	<p>Демонстрирует знания организации процесса продаж в банках,</p> <p>этапы продаж банковских продуктов и услуг,</p> <p>основные каналы продвижения банковских продуктов и услуг,</p> <p>каналы и методы привлечения клиентов в банк,</p> <p>основные требования к качеству обслуживания клиентов банка,</p> <p>принципы и правила установления контактов с клиентами,</p> <p>психологические типы клиентов,</p> <p>способы выявления потребностей клиентов,</p> <p>правила подготовки и проведения эффективной презентации,</p> <p>приёмы и методы работы с возражениями,</p> <p>приёмы и методы послепродажного сопровождения клиентов,</p> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях.</p>	<p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов устного и письменного опроса.</p> <p>Оценка результатов выполнения домашних заданий.</p> <p>Оценка результатов проведенной промежуточной аттестации</p>

<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i>		
<p>осуществлять сбор информации о клиентах, производить сегментирование клиентской базы;</p> <p>владеть техникой ведения переговоров;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</p> <p>организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>представлять преимущества конкретных банковских продуктов и услуг;</p> <p>осуществлять продажу банковских продуктов и услуг;</p> <p>осуществлять послепродажное обслуживание;</p> <p>предотвращать и разрешать конфликтные ситуации.</p>	<p><i>Демонстрирует умения</i></p> <p>осуществлять сбор информации о клиентах, производить сегментирование клиентской базы;</p> <p>владеть техникой ведения переговоров;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</p> <p>организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>представлять преимущества конкретных банковских продуктов и услуг;</p> <p>осуществлять продажу банковских продуктов и услуг;</p> <p>осуществлять послепродажное обслуживание;</p> <p>предотвращать и разрешать конфликтные ситуации.</p>	<p>Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов устного и письменного опроса.</p> <p>Оценка результатов тестирования.</p> <p>Оценка результатов выполнения домашних заданий.</p> <p>Оценка результатов проведенной промежуточной аттестации</p>
<i>Перечень формируемых общих компетенций</i>		
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам.</p> <p>Точность, правильность и полнота выполнения</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях.</p>

	профессиональных задач	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Оценка использования обучающимся методов и приемов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий. Оценка использования обучающимся методов и приемов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации,	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание

	принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов	Оценка знаний и умений обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий.