Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

|  |
| --- |
| «Утверждаю»  Проректор по учебно-  методической работе  С.Н. Большаков |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

**профессионального модуля ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002 АГЕНТ БАНКА)**

по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

Санкт-Петербург

2022

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования от 05.02.2018г. (Приказ Минобрнауки России № 67) по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик Бажаева Татьяна Сергеевна, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК общеобразовательных дисциплин, дисциплин социально-экономического и естественнонаучного циклов.

Протокол № 1 от «31» августа 2022 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4](#_Toc134434812)

[2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 9](#_Toc134434815)

[3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 17](#_Toc134434816)

[4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) 18](#_Toc134434817)

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**1.1. Цели освоения профессионального модуля**

Целью освоения профессионального модуля **«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»** является овладение обучающимся основным видом деятельности «**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»** и соответствующими профессиональными компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Профессиональные компетенции** |
| ВД 3 | Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих |
| ПК 1.1 | Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов |
| ПК 1.4. | Осуществлять межбанковские расчеты |
| ПК 1.6. | Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт |
| ПК 2.2. | Осуществлять и оформлять выдачу кредитов |

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Общие компетенции** |
| 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 |

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

Иметь практический опыт:

* консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам

Уметь:

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

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;
* 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;
* этапы продажи банковских продуктов и услуг;
* организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
* отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
* способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
* способы продвижения банковских продуктов;
* правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
* принципы взаимоотношений банка с клиентами;
* психологические типы клиентов;
* приёмы коммуникации;
* способы выявления потребностей клиентов;
* каналы для выявления потенциальных клиентов.

|  |  |
| --- | --- |
| Код компетенции | Планируемые результаты обучения |
| ПК 1.1 | **Практический опыт:** осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов |
| **Умения:**  - консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям;  - оформлять договоры банковского счета с клиентами;  - проверять правильность и полноту оформления расчетных документов;  - открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;  - выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов;  - оформлять выписки из лицевых счетов клиентов;  - рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание;  - рассчитывать прогноз кассовых оборотов;  - составлять календарь выдачи наличных денег;  - рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе;  - составлять отчет о наличном денежном обороте;  - устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов;  - отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов;  - исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов;  - использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов. |
| **Знания:**  - содержание и порядок формирования юридических дел клиентов;  - порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;  - правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств;  - порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов;  - порядок планирования операций с наличностью;  - порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов;  - типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов |
| ПК 1.4 | **Практический опыт:** осуществления межбанковских расчетов |
| **Умения:**  - исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России;  - проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО;  - контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам;  - осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами;  - вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете;  - отражать в учете межбанковские расчеты;  - использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов |
| **Знания:**  - системы межбанковских расчетов;  - порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России;  - порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО);  - порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации;  - типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов |
| ПК 1.6 | **Практический опыт:** обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт |
| **Умения:**  - консультировать клиентов по операциям с использованием различных видов платежных карт;  - оформлять выдачу клиентам платежных карт;  - оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;  - использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами |
| **Знания:**  - нормативные правовые документы, регулирующие совершение операций с использованием платежных карт;  - виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием;  - условия и порядок выдачи платежных карт;  - технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами;  - типичные нарушения при совершении операций с платежными картами. |
| ПК 2.2 | **Практический опыт:** осуществления и оформления выдачи кредитов |
| **Умения:**  - составлять договор о залоге;  - оформлять пакет документов для заключения договора о залоге;  - составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей;  - оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов;  - оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные;  - формировать и вести кредитные дела; |
| **Знания:**  - законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве;  - гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора;  - законодательство Российской Федерации об ипотеке;  - законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним;  - содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения;  - состав кредитного дела и порядок его ведения;  - типичные нарушения при осуществлении кредитных операций |

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 01 | **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 02 | **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:** номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации |
| ОК 03 | **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 | **Умения:** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| **Знания:** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ОК 05 | **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 | **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 10 | **Умения:** понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
| **Знания:** правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности |
| ОК 11 | **Умения:** выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования |
| **Знания:** основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты |

При реализации программы профессионального модуля методы и средства обучения и воспитания, образовательные технологии не могут наносить вред физическому или психическому здоровью обучающихся.

Воспитание обучающихся при освоении профессионального модуля осуществляется на основе включаемых в образовательную программу рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы на текущий учебный год.

Воспитательная деятельность, направлена на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, формирование у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде.

**1.2. Место в структуре ОПОП и результаты освоения профессионального модуля**

Профессиональный модуль «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» относится к профессиональному циклу.

Профессиональный модуль имеет межпредметные связи с дисциплинами общего гуманитарного и социально-экономического цикла ОГСЭ.05 «Основы психологии», общепрофессионального цикла ОП.02 «Менеджмент», ОП.09 «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», ОП.10 «Маркетинг», профессиональными модулями ПМ.01 «Ведение расчетных операций», ПМ.02 «Осуществление кредитных операций».

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Образовательная учебная нагрузка студента составляет 315 часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка студента (включая учебную и производственную практику) 278 часов,

в том числе промежуточная аттестация (дифференцированные зачеты) 6 часов;

самостоятельная работа студента (включая подготовку к экзаменам) 9 часов;

промежуточная аттестация (квалификационный экзамен) 18 часов;

консультации (во взаимодействии с преподавателем) по МДК 10 часов

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Образовательная учебная нагрузка (всего)** | **315** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **278** |
| в том числе: |  |
| лекции/уроки | 62 |
| практические занятия | 70 |
| учебная практика | 70 |
| производственная практика | 70 |
| промежуточная аттестация | 6 |
| **Самостоятельная работа студента (всего)** | **9** |
| подготовка к практическим занятиям  оформление отчета по практическим работам  индивидуальные консультации по разделам курса  подготовка к экзаменам | 9 |
| **Консультации (во взаимодействии с преподавателем)** | **10** |
| по МДК | 10 |
| по учебной практике | - |
| по производственной практике | - |
| **Промежуточная аттестация (экзамены)** | **18** |
| в том числе консультаций к квалификационному экзамену | 12 |
| Промежуточная аттестация в форме **дифференцированного зачета и**  **квалификационного экзамена (по профессиональному модулю)** | |

В соответствии со структурой и тематическим планом профессионального модуля ниже приведена содержательная характеристика ПМ по всем видам учебной деятельности обучающегося.

**Содержание профессионального модуля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся** | **Объем в часах** |
| **1** | **2** | **3** |
| **МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»** | | **153** |
| **Раздел 1. Банковские продукты и услуги** | |  |
| **Тема 1.1.** Банковская триада. Качество банковских услуг**.** | **Содержание учебного материала** | **6** |
| Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна. | 2 |
| Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство, качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками. | 2 |
| Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности. | 2 |
| **Практические занятия** | **6** |
| 1. Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг | 2 |
| Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей | 4 |
| **Тема 1.2.** Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. | **Содержание учебного материала** | **4** |
| Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. | 2 |
| Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги. | 2 |
| **Практическое занятие** | **4** |
| Консультирование клиентов по тарифам банка | 2 |
| Ценообразование в банке. Определение ценовой политики банка. | 2 |
| **Тема 1.3** Продуктовая линейка банка | **Содержание учебного материала** | **6** |
| Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. | 2 |
| Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.. | 4 |
| **Практические занятия** | **6** |
| Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов | 2 |
| Выявление потребностей клиентов.  Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица» | 2 |
| Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи | 2 |
| **Тема 1.4** Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов**.** | **Содержание учебного материала** | **6** |
| Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды. | 4 |
| Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов. | 2 |
| **Практические занятия** | **6** |
| Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка | 2 |
| Анализ рейтингов банка по данным различных агентств. Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов | 2 |
| Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг | 2 |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1**  **1**. Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.  2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.  3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.  4. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития. | | **4** |
| **Консультации** | | **4** |
| **Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг** | |  |
| **Тема 2.1** Виды каналов продаж банковских продуктов | **Содержание учебного материала** | **6** |
| Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales**.** Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк». | 2 |
| Политика банка в области продаж банковских продуктов.Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж. | 2 |
| Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг. | 2 |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **4** |
| Сравнительный анализ банковских продуктов и услуг коммерческих банков | 2 |
| Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка | 2 |
| **Тема 2.2.** Продвижение банковских продуктов | **Содержание учебного материала** | **4** |
| Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations). | 2 |
| Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг. | 2 |
| **Практические занятия** | **4** |
| Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг | 2 |
| Использование различных форм продвижения банковских продуктов | 2 |
| **Тема 2.3.** Стратегии продаж банковских продуктов и услуг | **Содержание учебного материала** | **4** |
| Содержание понятия «стратегия продаж». Виды стратегий продаж, их характеристики. Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж. Анализ общей конкурентной | 2 |
|  | Ситуации. SWOT-анализ. Изучение маркетинговых действий конкурентов, Изучение рыночного спроса и предложения на банковские продукты и услуги. Прогнозирование спроса на банковские услуги |  |
| Исследование покупательских предпочтений. Формирование конкурентного продуктового предложения. Сегментирование клиентской базы. Позиционирование продукта. Выбор стратегии продаж. Стратегии банка по привлечению клиентов. Каналы привлечения клиентов. Особенности их применения для различных групп клиентов. | 2 |
| **Практические занятия** | **6** |
| Разработка нового банковского продукта | 2 |
| Анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг | 2 |
| Сегментирование клиентской базы банка и позиционирование банковских продуктов | 2 |
| **Тема 2.4.** Методы продаж банковских продуктов и услуг | **Содержание учебного материала** | **4** |
| Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг. Современные методы повышения уровня объема продаж банковских продуктов и услуг. | 2 |
| Способы продаж банковских продуктов и услуг: пакетное предложение услуг, кросс-продажи, кобрендинговые программы | 2 |
| **Практические занятия** | **4** |
| Описание различных видов банковских продуктов по схеме ОПЦ (Особенности – Преимущества – Ценности) | 2 |
| Разработка соответствующей техники продажи банковского продукта на основе маркетинговых исследований предпочтений клиентов банка | 2 |
| **Тема 2.5** Формирование клиентской базы | **Содержание учебного материала** | **6** |
| Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. | 2 |
| Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды. | 2 |
| Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. | 2 |
| **Практические занятия** | **2** |
| Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов |
| **Тема 2.6.** Приемы и методы взаимодействия с клиентом на различных этапах продаж банковских продуктов и услуг | **Содержание учебного материала** | **4** |
| Техника установления контакта с клиентом. Приемы эффективного взаимодействия с незнакомым человеком. Выявление потребности в банковских услугах на основе интереса клиента. Технология работы с «холодным» клиентом. | 2 |
| Технология работы с возражениями клиентов. Оценка возражений. Методы рассмотрения возражений. Послепродажное обслуживание клиентов. | 2 |
| **Практические занятия** | **14** |
| Психологические типы клиентов | 2 |
| Установление контактов с клиентами | 2 |
| Приемы общения с клиентами | 2 |
| Переговоры «лицом к лицу» | 2 |
| Разрешение конфликтных ситуаций | 2 |
| Техники общения во время переговоров | 2 |
| Презентация банковского продукта клиенту | 2 |
| **Тема 2.7.** Качество обслуживания в банке | **Содержание учебного материала** | **4** |
| Понятие «качество обслуживания». Составляющие качественного обслуживания клиентов банка. Применение стандартов ИСО 9000 в банковской деятельности. Система менеджмента качества в российских банках. Стандарты качества обслуживания клиентов в банке (российская и зарубежная практика).Оценка качества обслуживания в банке. Организация взаимодействия подразделений банка для повышения качества обслуживания клиентов |
| **Практические занятия** | **4** |
| Анализ практических примеров качества обслуживания в банке | 2 |
| Ролевая игра «Проведение конкурса среди менеджеров по продажам» | 2 |
| **Консультации** | | **4** |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2**.  1. Подготовка презентаций на темы:  - Перекрестные продажи cross-sales.  - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг.  - Финансовый бутик Private banking.  - Стратегия пакетирования банковских продуктов.  - Элементы стратегии продаж внутри банка.  - Фронт-офис продаж банка.  - Персональные продажи.  - Имиджевая реклама.  - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.  - Реклама в прессе.  - Радио и телереклама.  - Спонсоринг.  - Продакт-плейсмент.  - Паблик рилейшнз (PR).  - Медиа – рилайшенз.  - Government Relations.  - Основные особенности маркетинга взаимоотношений.  - Преимущества лояльного клиента.  - CRM – система.  - Процесс формирования лояльности клиентов.  - Кобрендинговые программы лояльности клиентов.  2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов». | | **3** |
| **Раздел 3. Интернет-банкинг** | |  |
| **Тема 3.1.** Понятие дистанционного банковского обслуживания | **Содержание учебного материала** | **4** |
| Понятие дистанционного банковского обслуживания. Факторы, повлиявшие на его развитие. Критерии классификации и виды дистанционного банковского обслуживания. | 2 |
| Принципы функционирования дистанционного банковского обслуживания | 2 |
| **Практические занятия** | **4** |
| Систематизация факторов, повлиявших на развитие дистанционного банковского обслуживания. | 2 |
| Функции и принципы дистанционного банковского обслуживания | 2 |
| **Тема 3.2.** Виды  дистанционного банковского  обслуживания, принципы  организации и функционирования | **Содержание учебного материала** | **4** |
| Принципы организации и функционирования систем «Клиент-банк» и «Интернет-банкинг» | 2 |
| Принципы организации и функционирования системы  «Телефон-Банк» (телефонный банкинг, телебанкинг, SMS-bankimg) Call-центры, их виды и назначения. Устройства банковского самообслуживания, их виды | 2 |
| **Практические занятия** | **6** |
| Сравнительный анализ видов дистанционного банковского обслуживания коммерческих банков (по данным сайтов банков) | 2 |
| Анализ зарубежного опыта внедрения дистанционного банковского обслуживания | 2 |
| Сравнительный анализ тарифов по видам дистанционного банковского обслуживания | 2 |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3.**  1. Самостоятельное изучение и анализ тенденций развития дистанционного банковского обслуживания коммерческих банков  **2.** Подготовка презентаций на основе сайтов банков по темам:  - Дистанционное банковское обслуживание для юридических лиц  - Дистанционное банковское обслуживание для физических лиц | | **2** |
| **Консультации** | | **2** |
| **Дифференцированный зачет по МДК.03.01** | | **2** |
| **Всего по МДК.03.01** | | **153** |
|  | |  |
| **УП.03.01 Учебная практика** | | **72** |
| **Виды работ**  1. Урок-экскурсия в банк.  2. Занятия в мастерских «Учебный банк» по теме «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;  3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».  5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.  6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.  7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.  8. Изучение стратегии развитии банка.  9. Изучение модели компетенций сотрудников банка.  10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.  11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. | | 70 |
| **Дифференцированный зачет по УП.03.01** | | **2** |
|  | |  |
| **ПП.03.01 Производственная практика** | | **72** |
| **Виды работ**  1. Знакомство с банком:  - история создания банка, его местонахождение и правовой статус;  - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности),  - наличие лицензий на момент прохождения практики,  - состав акционеров банка;  - схему организационной структуры банка;  - состав филиальной сети;  - информацию о рейтингах и премиях банка;  - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;  - состав обслуживаемой клиентуры.  2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).  3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.  4. Изучение тарифов банка.  5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.  6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.  7. Анализ клиентской базы банка.  8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.  9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).  10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.  11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).  12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке  13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов. | | 70 |
| **Дифференцированный зачет по ПП.03.01** | | 2 |
|  | |  |
| **Квалификационный экзамен** | | **12** |
| **Всего по ПМ.03** | | **310** |

При реализации профессионального модуля используются следующие интерактивные формы (методы, технологии) обучения:

* лекция пресс-конференция;
* лекция с ошибками;
* лекция визуализация;
* метод обучения в парах;
* метод обучения в малых группах.

**Учебная практика**

Обязательная учебная нагрузка студента по учебной практике, реализуемой в ПМ, составляет 72 часа.

Виды работ, выполняемых по учебной практике, указаны в таблице с содержательной характеристикой ПМ.

Содержание учебной практики регламентируется рабочей программой по учебной практике профессионального модуля.

**Производственная практика**

Обязательная учебная нагрузка студента по производственной практике (по профилю специальности), реализуемой в ПМ, составляет 72 часа.

Виды работ, выполняемых по производственной практике, указаны в таблице с содержательной характеристикой ПМ.

Содержание производственной практики регламентируется рабочей программой по производственной практике профессионального модуля.

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля**

1. основная литература:

1. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08471-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/491089> (дата обращения: 10.03.2022).

2. *Тавасиев, А. М.* Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 534 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14450-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/497551> (дата обращения: 10.03.2022).

1. дополнительная литература:

1. *Ларина, О. И.* Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11427-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/491110> (дата обращения: 10.03.2022).

2. *Пеганова, О. М.* Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/497528> (дата обращения: 10.03.2022).

1. ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронные ресурсы (в том числе электронные библиотечные системы):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ссылка на информационный ресурс** | **Наименование разработки в электронной форме** | **Доступность** |
|  | ЭБС «Юрайт»  <https://urait.ru> | ЭБС на платформе «Юрайт».  Учебники и учебные пособия издательства «Юрайт» и др. | Индивидуальный неограниченный доступ |
|  | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» https://biblioclub.ru/ | ЭБС на платформе «Университетская библиотека онлайн».  Учебники и учебные пособия издательств «Дашков и Ко», «Проспект», «Юнити-Дана», и др. | Индивидуальный неограниченный доступ |

d) информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем):

* лицензионное ПО общего назначения;
* специализированное ПО общего назначения;
* специализированное ПО в свободном доступе.

**3.2. Материально-техническое обеспечение профессионального модуля**

Кабинет междисциплинарных курсов для проведения лекций, практических занятий/семинаров, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, включающая презентационную технику (проектор, экран, компьютер, звуковоспроизводящее оборудование); рабочее место преподавателя; столы, стулья для обучающихся.

Мастерская учебный банк включающий в себя:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, магнитно-маркерная учебная доска, наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация; техническими средствами обучения: компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office, мультимедийное оборудование, калькуляторы.

Учебная аудитория для самостоятельной работы, включающая автоматизированные рабочие места обучающихся c доступом в Интернет.

# 4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

**4.1. Оценивание уровня учебных достижений обучающихся**

Оценивание уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине осуществляется в виде текущего и промежуточного контроля на основе контрольно-измерительных материалов профессионального модуля.

**Текущий контроль успеваемости** по профессиональному модулю осуществляется в формах:

* тестирование;
* выполнение и защита практических работ;
* выполнения и защита видов работ по учебной и производственной практике.

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа у доски, своевременная сдача и защита отчетов к практическим работам.

Знания, умения и навыки обучающихся при текущем контроле определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**Промежуточный контроль** по профессиональному модулю осуществляется в формах, перечисленных ниже, при этом проводится оценка элементов компетенций, сформированных по профессиональному модулю:

* МДК.03.01 Выполнение работ по рабочей профессии 20002 Агент банка, дифференцированный зачет (6 семестр);
* УП.03.01 Учебная практика, зачет (5 семестр);
* Производственная практика, дифференцированный зачет (6 семестр).

Критерии оценивания результатов обучения по профессиональному модулю приведены в оценочных (контрольно-измерительных) материалах по профессиональному модулю.

Промежуточный контроль по результатам производственной практики осуществляется в виде защиты индивидуальных заданий.

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме зачета определяются оценками зачтено, не зачтено.

«Зачтено» – обучающийся знает курс на уровне лекционного материала, базового учебника, дополнительной учебной, научной и методологической литературы, умеет привести разные точки зрения по излагаемому вопросу.

«Не зачтено» – обучающийся имеет пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме дифференцированного зачета определяются оценками зачтено (отлично), зачтено (хорошо), зачтено (удовлетворительно), не зачтено (неудовлетворительно).

1. «Зачтено (отлично)» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Зачтено (хорошо)» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Зачтено (удовлетворительно)» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Не зачтено (неудовлетворительно)» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания.

**Итоговая оценка**

Итоговая оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется в рамках квалификационного экзамена (6 семестр), в ходе которого обучающийся демонстрирует освоенные ПК и ОК в условиях, приближенных к трудовой деятельности. Сформированность профессиональных и общих компетенций определяется определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

1. «Отлично» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| **Раздел 1. Банковские продукты и услуги** | | |
| ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание по выполнению работ по профессии рабочего Агент банка.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание по выполнению работ по профессии рабочего Агент банка.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание по выполнению работ по профессии рабочего Агент банка.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание по выполнению работ по профессии рабочего Агент банка.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| **Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг** | | |
| ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание по выполнению работ по профессии рабочего Агент банка.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание по выполнению работ по профессии рабочего Агент банка.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание по выполнению работ по профессии рабочего Агент банка.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание по выполнению работ по профессии рабочего Агент банка.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| **Раздел 3. Интернет-банкинг** | | |
| ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание по выполнению работ по профессии рабочего Агент банка.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | * обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; * адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач; | Экспертное наблюдение за выполнением работ |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | * использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач; |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | * демонстрация ответственности за принятые решения; * обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы; |
| ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | * взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик; * обоснованность анализа работы членов команды (подчиненных); |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | * демонстрировать грамотность устной и письменной речи, ясность формулирования и изложения мыслей; |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | * эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности согласно формируемым умениям и получаемому практическому опыту; |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | * эффективность использования в профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке; |  |
| ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | * эффективное планирование деятельности в профессиональной сфере. * Эффективное использование знаний по финансовой грамотности. |  |

**4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины. Организация образовательного процесса**

В рамках общего объема часов, отведенных для изучения модуля, предусматривается аудиторное самостоятельное изучение теоретического материала по отдельным элементам тем с самоконтролем, изучение теоретического материала при подготовке к защите практических работ, итоговое повторение теоретического материала при подготовке к рубежному тестированию и экзамену.

Успешное изучение курса требует посещения лекционных занятий, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов в виде презентаций, опорных конспектов и других дидактических материалов.

Программой предусмотрены консультации преподавателя по разделам курса (очно или онлайн).

Приступая к изучению тем модуля, студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы профессионального модуля.

Для подготовки к выполнению практических заданий необходимо ознакомиться с документацией к средству разработки.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля является освоение теоретического материала и выполнение перечня практических работ.

**4.3. Фонды оценочных средств**

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| **Раздел 1. Банковские продукты и услуги** | | |
| ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание проведению расчетных операций.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание проведению расчетных операций.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты | Оценка «отлично» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «хорошо» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «удовлетворительно» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание проведению расчетных операций.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт | Оценка «отлично» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «хорошо» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «удовлетворительно» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание проведению расчетных операций.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание проведению кредитных операций.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| **Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг** | | |
| ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание проведению расчетных операций.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты | Оценка «отлично» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «хорошо» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «удовлетворительно» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание проведению расчетных операций.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание проведению кредитных операций.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| **Раздел 3. Интернет-банкинг** | | |
| ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание проведению расчетных операций.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты | Оценка «отлично» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «хорошо» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «удовлетворительно» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание проведению расчетных операций.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |
| ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов | Оценка «**отлично**» – практическое задание проанализировано, выполнено полностью в соответствии со стандартами, пояснены основные моменты, выполнены стандарты в области документирования.  Оценка «**хорошо**» – практическое задание выполнено полностью, документация оформлена в соответствии со стандартами.  Оценка «**удовлетворительно**» – практическое задание выполнено, документация оформлена. | Экзамен/зачет в форме собеседования: практическое задание проведению кредитных операций.  Защита отчетов по практическим работам.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе практики. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | * обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; * адекватная оценка и самооценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач. | Экспертное наблюдение за выполнением работ |
| ОП 02.Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | * использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач. |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | * демонстрация ответственности за принятые решения; * обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы. |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | * взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик; * обоснованность анализа работы членов команды (подчиненных). |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | * демонстрировать грамотность устной и письменной речи, - ясность формулирования и изложения мыслей. |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | * эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности согласно формируемым умениям и получаемому практическому опыту. |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | * эффективность использования в профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке. |
| ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | * эффективное планирование деятельности в профессиональной сфере. |

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов профессионального модуля:

| **№ п/п** | **Наименование раздела ПМ** | **Компетенции (части компетенций)** | **Критерии оценивания** | **Оценочные**  **средства текущего контроля успеваемости** | **Шкала оценивания** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **МДК.01.01 Организация безналичных расчетов** | | | | |
| 1. | **Раздел 1. Расчетные операции** | 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 1.1.  Дать определениям понятию «банковская услуга», «Банковский продукт», «Банковская операция» понимать их взаимосвязь. Ориентироваться в банковских операциях, знать их классификацию. Знать особенности банковских услуг, их преимущества и ценности, параметры их качества, критерии качества банковских услуг,  Тема 1.2.  Дать определение понятиям «жизненный цикл банковского продукта», «цена на банковский продукт» Знать этапы жизненного цикла банковского продукта, особенности ценообразования в банке, ценовой политики. Знать тарифы на банковские услуги. Уметь консультировать клиентов по тарифам банка  Тема 1.3.  Дать определение продуктовой линейки. Знать классификацию и основные критерии банковских услуг, показатели, характеризующие продуктовую линейку и систему управления продуктами коммерческого банка.  Знать особенности банковских продуктов частным лицам, корпоративным клиентам, малому, среднему и крупному бизнесу. Основные продукты для финансовых учреждений.  Уметь консультировать различных клиентов по выбору банковского продукта  Тема 1.4.  Знать организационно-управленческую структуру банка, составляющие бренда банка, понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка, факторы, определяющие банковскую конкуренцию, виды банковских рейтингов. Уметь анализировать рейтинг банка по данным различных агентств, оценивать конкурентные позиции банка, формировать положительное мнение у потенциальных клиентов. | Устный опрос  Практические занятия  Реферат  Тест  Контрольная работа | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 2 | **Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.2 | Тема 2.1.  Дать определение понятию «продажа». Знать особенности продажи банковских продуктов, основные формы продаж, стратегию пакетирования банковских продуктов. Понимать политику банка в области продаж банковских продуктов. Знать организацию продаж банковских продуктов, условия успешной продажи банковского продукта, процесс принятия клиентом решения о приобретении. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Уметь проводить сравнительный анализ банковских продуктов и услуг, выбирать схемы обслуживания для клиентов.  Тема 2.2.  Дать определение понятию «Продвижение банковских продуктов». Знать элементы комплекса продвижения, мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка, способы продвижения банковских продуктов, виды банковской рекламы и их особенности, способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам, правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг. Уметь организовывать и проводить презентации банковских продуктов, использовать различные формы продвижения банковских продуктов.  Тема 2.3.  Дать определение понятию «стратегия продаж». Знать виды стратегий, их характеристики, основные этапы формирования. Уметь анализировать общую конкурентную ситуацию, проводить SWOT анализ, анализировать маркетинговые действия конкурентов, изучать рыночный спрос, исследовать покупательские предпочтения, сегментировать клиентскую базу, позиционировать банковский продукт, выбирать стратегию продаж. Знать каналы привлечения клиентов и особенности их применения.  Тема 2.4.  Знать методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг, современные методы повышения уровня объема продаж, способы продаж банковских продуктов и услуг. Уметь разрабатывать соответствующую технику продажи банковского продукта на основе маркетинговых исследований  Тема 2.5.  Знать понятие и признаки клиентов банка, их классификацию, психологические типы клиентов, принципы взаимоотношений банка с клиентами, каналы для выявления потенциальных клиентов, способы выявления потребностей клиентов, способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Уметь собирать и анализировать информацию с целью поиска потенциальных клиентов  Тема 2.6.  Знать технику установления контакта с клиентом, приемы эффективного взаимодействия с незнакомым человеком, технологию работы с возражениями клиентов, методы рассмотрения возражений, послепродажное обслуживание клиентов. Уметь устанавливать контакт с клиентом, разрешать конфликтные ситуации  Тема 2.7.  Дать определение понятию «качество обслуживания». Знать составляющие качественного обслуживания клиентов банка, системы менеджмента качества в российских банках, стандарты качества обслуживания. Применять стандарты ИСО 9000. | Устный опрос  Практические занятия  Реферат  Тест  Контрольная работа | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
|  | **Раздел 3. Интернет-банкинг** | 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 3.1.  Дать определение понятию «дистанционное банковское обслуживание» Знать факторы, влияющие на его развитие, критерии классификации и виды дистанционного банковского обслуживания, принципы функционирования дистанционного банковского обслуживания  Тема 3.2.  Знать принципы организации и функционирования различных систем дистанционного банковского обслуживания систем | Устный опрос  Практические занятия  Реферат  Тест  Контрольная работа |  |
| Итого: | | 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 | **Форма контроля** | **Оценочные средства промежуточ-ной аттестации** | **Шкала оценивания** |
| Устно-практический дифференцированный зачет | Устно-практический дифференцированный зачет – перечень вопросов, заданий | Зачтено (отлично)  Зачтено (хорошо)  Зачтено (удовлетворительно)  Не зачтено (неудовлетворительно) |
|  | | 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 | Квалификационный экзамен по профессиональному модулю | Устно-практический экзамен - Перечень вопросов, практических заданий и ситуационных задач | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |

**ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И(ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОПОП СПО**

Контроль успеваемости по ПМ осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

**УСТНЫЙ ОПРОС**

Устный опрос является одним из основных методов контроля знаний, умений и навыков обучающихся. Устный опрос может проводится в следующих видах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный.

**Примерные вопросы для устного опроса по МДК.03.01 Выполнение работ по рабочей профессии 20002 Агент банка**

1. Каковы признаки отнесения физического и юридического лиц к клиенту коммерческого банка?
2. По каким признакам классифицируются клиенты банка?
3. По каким принципам строят свои взаимоотношения коммерческие банки и их клиенты?
4. Каковы права и обязанности коммерческого банка и клиента?
5. В чем суть клиентоориентированной стратегии банка?
6. Каковы характеристики банковских продуктов?
7. В чем состоит сущность банковских продуктов?
8. Каковы основные особенности и виды банковских продуктов?
9. Как классифицируются банковские продукты?
10. Что означает качество банковских продуктов?
11. Какова характеристика банковских услуг?
12. В чем заключаются особенности банковских услуг?
13. Как классифицируются банковские услуги?
14. Какие свойства банковских услуг вам известны?
15. Охарактеризуйте основные системы удаленного доступа к банковским счетам.
16. Что такое «расчеты»? Каковы основные способы их осуществления? Сформулируйте определение безналичных расчетов. Какие формы безналичных расчетов существуют?
17. Раскройте последовательность действий работников банка при расчетах платежными поручениями; по аккредитиву; чеками; по инкассо; при прямом дебетовании.
18. Перечислите субъектов национальной платежной системы. Какие требования предъявляются к их деятельности действующим законодательством?
19. Сформулируйте понятие банковской карты. Назовите их основные виды.
20. Назовите последовательность действий при оплате товаров с использованием банковской карты и снятии наличных в банкомате.
21. Раскройте требования к организации и функционированию платежных систем. Что такое национальная система платежных карт?
22. Что такое электронные денежные средства? Каковы особенности работы банка при расчетах в форме перевода электронных денежных средств?
23. Что такое электронное средство платежа? Какие виды электронных средств платежа предусмотрены действующим законодательством?

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оценка** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Критерий** |
| «5» (отлично) | 11 | 12 | обучающийся четко, грамотно и без ошибок ответил на вопрос, дал исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы. |
| «4» (хорошо) | 9 | 10 | обучающийся четко и грамотно ответил на вопрос, но допустил ошибку, которую самостоятельно исправил, дал исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы. |
| «3» (удовлетворительно) | 6 | 8 | обучающийся ответил на вопрос, но не раскрыл его, на дополнительные вопросы ответил с незначительными ошибками. |
| «2» (неудовлетворительно) | 0 | 6 | обучающийся ответил на вопрос с ошибками или не ответил на вопрос |

**РЕФЕРАТ**

Реферат представляет собой самостоятельную работу обучающихся по изучению и анализу источников по выбранной теме.

**Примерная тематика рефератов:**

1. Особенности банковского продукта.

2. Проблемы оценки качества банковской услуги.

3. Стратегии продаж при работе с VIP-клиентами.

4. Стратегии продаж при продаже сопутствующих товаров.

5. Маркетинговые возможности банка.

6. Коммуникационные стратегии.

7. Позиционирование продукта.

8. Бренд и его влияние на продажи продуктов и услуг в банке.

9. SWOT-анализ кредитного продукта.

10. SWOT-анализ депозитного продукта.

11. Сравнение активной и пассивной стратегий привлечения клиентов банка.

12. Стратегии удержание старых клиентов банка.

13. Особенности использования различных каналов сбыта для различных сегментов рынка и групп клиентов.

14. Метод организации продаж банковских продуктов и услуг, основанный на

удовлетворении имеющихся нужд и запросов.

15. Метод организации продаж банковских продуктов и услуг путем формирования

нужд и запросов.

16. Особенности пакетного предложения услуг.

17. Перспективы развития кросс-продаж.

18. Кобрендинг в продаже банковских услуг.

19. Развитие электронных каналов доставки банковских продуктов.

20. Современные методы продажи банковских продуктов и услуг.

21. Активные методы продажи банковских продуктов.

22. Особенности продажибанковских продуктов корпоративным и розничным

клиентам.

23. Особенности послепродажного обслуживания клиентов.

24. Характеристика маркетинговой деятельности на различных этапах жизненного цикла товара (на примере конкретного продукта/услуги банка).

25. Порядок внедрения на рынок нового продукта (услуги) банка (на конкретном примере).

26. Оптимизация процесса обновления ассортимента банковских продуктов (услуг) (на примере ассортимента продуктов (услуг) конкретного банка).

27. Анализ эффективности ассортиментно-продуктовой политики банка (на конкретном примере).

28. Применение стандартов ИСО 9000 в банковской деятельности.

29. Современные информационные системы обеспечения работы с клиентами

(CMR-системы).

30. Конкурентная среда и современное состояние банковской конкуренции

31. Проблемы банковской конкуренции и пути ее совершенствования

32. Факторы, влияющие на конкурентоспособность продуктового ряда банка.

33. «Ценовые войны» коммерческих банков

34. Конкурентоспособность банка, проблемы и пути ее повышения.

**Требования к содержанию и структуре реферата**

* Объем реферата не менее 10 страниц.
* Обязательно использование не менее 2 отечественных источников и желательно использование не менее 1 иностранного источника.
* Желательно, чтобы используемые в реферате источники были опубликованы не позднее 2018 года.

Обязательно наличие титульного листа, вступления, основной части, заключения с выводами и списка использованных источников. Желательно наличие аннотации к реферату.

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

| **Показатели оценки** | **Критерии оценки** | **Баллы обучающе-гося** | **Минималь-ное количество баллов** | **Максималь-ное количество баллов** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Новизна реферированного текста | * актуальность проблемы и темы; * новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; * наличие авторской позиции, самостоятельность суждений. |  | 20 | 30 |
| 1. Степень раскрытия сущности проблемы | * соответствие плана теме реферата; * соответствие содержания теме и плану реферата; * полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; * обоснованность способов и методов работы с материалом; * умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; * умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. |  | 15 | 25 |
| 1. Обоснованность выбора источников | * круг, полнота использования литературных источников по проблеме; * привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). |  | 10 | 15 |
| 1. Соблюдение требований к оформлению | * правильное оформление ссылок на используемую литературу; * грамотность и культура изложения; * владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; * соблюдение требований к объему реферата; * культура оформления: выделение абзацев. |  | 10 | 20 |
| 1. Грамотность | * отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; * отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; * литературный стиль. |  | 5 | 10 |
| **Итого:** | |  | **60** | **100** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 90-100 | отлично |
| 75-89 | хорошо |
| 60-74 | удовлетворительно |
| менее 60 | неудовлетворительно |

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Номер раздела (темы) ПМ** | **Наименование лабораторной работы** | **Трудоемкость, часов** |
|  | 1 (1.1) | 1. Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг | 2 |
|  | 1 (1.1) | Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей | 4 |
|  | 1 (1.2) | Консультирование клиентов по тарифам банка | 2 |
|  | 1 (1.2) | Ценообразование в банке. Определение ценовой политики банка. | 2 |
|  | 1 (1.3) | Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов | 2 |
|  | 1 (1.3) | Выявление потребностей клиентов.  Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица» | 2 |
|  | 1 (1.3) | Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи | 2 |
|  | 1 (1.4) | Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка | 2 |
|  | 1 (1.4) | Анализ рейтингов банка по данным различных агентств. Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов | 2 |
|  | 1 (1.4) | Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг | 2 |
|  | 2 (2.1) | Сравнительный анализ банковских продуктов и услуг коммерческих банков | 2 |
|  | 2 (2.1) | Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка | 2 |
|  | 2 (2.2) | Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг | 2 |
|  | 2 (2.2) | Использование различных форм продвижения банковских продуктов | 2 |
|  | 2 (2.3) | Разработка нового банковского продукта | 2 |
|  | 2 (2.3) | Анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг | 2 |
|  | 2 (2.3) | Сегментирование клиентской базы банка и позиционирование банковских продуктов | 2 |
|  | 2 (2.4) | Описание различных видов банковских продуктов по схеме ОПЦ (Особенности – Преимущества – Ценности) | 2 |
|  | 2 (2.4) | Разработка соответствующей техники продажи банковского продукта на основе маркетинговых исследований предпочтений клиентов банка | 2 |
|  | 2 (2.5) | Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов | 2 |
|  | 2 (2.6) | Психологические типы клиентов | 2 |
|  | 2 (2.6) | Установление контактов с клиентами | 2 |
|  | 2 (2.6) | Приемы общения с клиентами | 2 |
|  | 2 (2.6) | Переговоры «лицом к лицу» | 2 |
|  | 2 (2.6) | Разрешение конфликтных ситуаций | 2 |
|  | 2 (2.6) | Техники общения во время переговоров | 2 |
|  | 2 (2.6) | Презентация банковского продукта клиенту | 2 |
|  | 2 (2.7) | Анализ практических примеров качества обслуживания в банке | 2 |
|  | 2 (2.7) | Ролевая игра «Проведение конкурса среди менеджеров по продажам» | 2 |
|  | 3 (3.1) | Систематизация факторов, повлиявших на развитие дистанционного банковского обслуживания. | 2 |
|  | 3 (3.1) | Функции и принципы дистанционного банковского обслуживания | 2 |
|  | 3 (3.2) | Сравнительный анализ видов дистанционного банковского обслуживания коммерческих банков (по данным сайтов банков) | 2 |
|  | 3 (3.2) | Анализ зарубежного опыта внедрения дистанционного банковского обслуживания | 2 |
|  | 3 (3.2) | Сравнительный анализ тарифов по видам дистанционного банковского обслуживания | 2 |
| **Итого:** | | | **70** |

**МДК 03.01 Выполнение работ по рабочей профессии 20002 Агент банка**

**Пример задания практической работы**

**Практическое занятие № 1**

**Тема:** Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг

**Цель**: сформировать навыки выявления мнений клиентов о качестве банковских услуг.

**Задание**.

**Кейс 1.** «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».

Внимательно прочитайте текст и дайте ответы на представленные ниже вопросы.

В связи с ростом банка «М» и его клиентской базы возникла серьёзная проблема, которая препятствовала его дальнейшему развитию. Это снижение удовлетворённости Клиентов и возросшее число претензий Клиентов к качеству бизнес-процессов и технологий, уровню и условиям обслуживания. Претензии были связаны с высокой длительностью выполняемых процедур, ошибками в работе персонала и информационных систем, неудобством отдельных операционных офисов, очередями, неоптимальными параметрами продуктов и тарифами, неразвитостью сети банкоматов и т.д.

При этом улучшение отдельных процедур, параметров и каких-то других локальных моментов не приводило к ожидаемому результату.

Банк задумался над системным и долгосрочным улучшением качества своей деятельности, в первую очередь, в клиентской части. Чтобы развитие внутренней деятельности банка успевало за развитием внешним: увеличение клиентской базы, выход на новые рынки, появление новых стратегических партнёров.

Как инструмент, для этого была выбрана система менеджмента качества, т.е. её построение, сертификация на соответствие стандарту ISO 9001 и организация функционирования на постоянной основе.

Во-первых, топ-менеджеры и ключевые сотрудники банка обучились по темам «Система менеджмента качества» и «Процессный подход к управлению».

Во-вторых, создали Департамент бизнес-процессов и качества, на которого были возложены все дальнейшие работы по организационно-корпоративному развитию банка и построению систем управления. Специалисты департамента провели диагностику текущей деятельности банка для выявления и анализа проблем, разработки перечня целей, задач и проектов, а также для оценки соответствия банка требованиям Стандарта ISO 9001:2008.

Затем запустили и реализовали классический проект по построению системы менеджмента качества в банке, с учётом того, что в банке не было моделей бизнес-процессов (только регламенты отдельных процедур, требуемые Банком России). Итак, описали все ключевые бизнес-процессы, назначили ответственных и определили показатели, систематизировали все нормативные документы и формы документов по бизнес-процессам, создали процессные рабочие группы и обучили их методам управления процессами, разработали Политику в области качества, Руководство по качеству, внедрили обязательны процедуры СМК и выполнили другие необходимые мероприятия для приведения СМК в соответствие ISO 9001:2008.

Результат. Банк получил сертификат соответствия ISO 9001:2008, значительно снизилось количество претензий Клиентов, увеличились продажи.

И что самое приятное – банк вошёл в пятёрку лидеров по итогам исследования качества обслуживания и удовлетворённости клиентов, проведённого маркетинговым агентством в том регионе, где работает банк.

Пример 1. Рассказывает опытный банковский клиент, который обслуживался более чем в 15 различных банках:

«Если: в офисах банка большие очереди, а совершение операций занимает много времени; офисы банка некомфортные, нет листовок и памяток с детальным описанием продуктов и услуг банка, нет зоны самообслуживания; наблюдается высокая частота совершения ошибок сотрудниками или техническими устройствами банка; банковские сотрудники не могут оказать качественную консультацию (дать ответы на все мои специализированные вопросы); в системе «Интернет-банк» нельзя открыть депозит или выполнить самые распространенные и нужные платежи без комиссии; стоимость услуг банка равна или выше среднерыночной; в банке нет современных услуг, которые могут удовлетворять все мои потребности; нет хорошей обратной связи между клиентом и банком, тщательной работы с претензиями и отслеживания удовлетворенности клиентов то такой банк я обхожу стороной...»

Пример 2. Рассказывает представитель руководства банка, в котором ставка делается на качество обслуживания.

«Нашему клиенту не столь важно, пришлось ли ему подождать при посещении операционного офиса, или девушка-операционист что-то не так сделала. Нашим клиентам просто приятно приходить в банк и здесь они получают положительные эмоции. Мы даже ввели такое понятие, как управление настроением и впечатлениями клиента. Выявили и реализовали несколько аспектов, положительно влияющих на настроение клиента и его впечатления от посещения банка:

1. Оформление офиса. Приятная цветовая гамма, картины, цветы, аквариум и т. п.

2. Внутреннее удобство и интерьер офиса. В офисе обязательно должна быть мягкая мебель, столики с деловыми журналами, бесплатная кофе-машина, телевизор с трансляцией бизнес-каналов, технические устройства для самообслуживания.

3. Встреча каждого клиента сотрудником банка (консультантом/менеджером по работе с клиентами) и сопровождение его для получения необходимого продукта/услуги.

Кроме того, при посещении банка наши клиенты регулярно получают небольшие, но приятные подарки (фирменные банковские ручки, календарики, флажки, наклейки с логотипом банка и т. п.)».

Пример 3. Рассказывает представитель руководства банка, который выбрал способ "Качество бизнес-процессов":

«Мы ориентируемся на массовое обслуживание большого потока клиентов, когда первостепенное значение имеют четко отлаженные бизнес-процессы и технологии. Для нас важны, в первую очередь, такие параметры, как время, себестоимость и безошибочность выполнения всех операций в бизнес-процессах. Несмотря на то, что мы проигрываем некоторым банкам в индивидуальном подходе к клиентам, нашим клиентам предоставляется возможность выполнить любую банковскую операцию на самом технологичном уровне, быстро и без особых сложностей».

Пример 4. Рассказывает представитель руководства банка, в котором внимание фокусируется на качестве продуктов (в финансовой и договорной части):

«Клиенты к нам идут, в первую очередь, потому, что у нас нет комиссий на самые распространенные платежи, одни из самых высоких процентов по вкладам, выгодные условия открытия и обслуживания банковских счетов и дебетовых карт. Пусть у нас не самые роскошные офисы и часто бывают очереди, но мы помогаем клиентам экономить, и они это ценят».

Задание:

1. Оцените качество обслуживания в банке, как со стороны банковского служащего, так и со стороны клиента.

2. Какие мероприятия, на Ваш взгляд, необходимо провести, чтобы повысить качество банковского обслуживания и удовлетворенность клиента?

**Кейс 2.** «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты»

Внимательно прочитайте текст и ответьте на вопросы, представленные ниже.

Пытаясь выстроить доверительные отношения с клиентом, розничные банки пребывают в постоянном поиске оптимального решения. При этом важно учитывать, что часто клиенты ценят не только удобство и простоту сервиса, но и персонифицированный подход, пишет The Financial Brand.

По данным, предоставленным компаниями GfK и Personetics, в США лишь 27% клиентов считают свой банк надежным партнером, для 40% опрошенных использование услуг кредитных организаций является необходимостью. Согласно исследованию, проведенному в апреле 2015 года, всего лишь 31% клиентов говорят о том, что банк хорошо знает их лично и их финансовые потребности. Примерно столько же опрошенных (28%) заявили, что у их банка собственные интересы имеют приоритет перед интересами клиентов.

Все респонденты, принимавшие участие в исследовании (1 тысяча американцев-клиентов разных банков), были поделены на три условные группы. В первую вошли участники, использующие банк по необходимости для осуществления текущих операций. Во вторую — те, кто находит сервис полезным, но неперсонифицированным. В третью — клиенты, считающие банк надежным помощником и партнером.

Большинство отметили, что относятся к банку как к поставщику необходимых услуг. Треть опрошенных с безразличием отнеслись к своему фининституту из-за полезного, но не учитывающего индивидуальные особенности сервиса. Лишь один из четырех респондентов заявил, что банк помогает ему в решении проблем.

Ситуация кардинально меняется, когда речь идет о персонифицированном сервисе. Исследование показывает, что для клиента ценность заключается не только в удобстве и простоте использования цифрового банкинга. Результаты опроса говорят о более высокой степени удовлетворенности активных пользователей интернет- и мобильного банка, которые дополнительно получают персональный сервис. Так, количество клиентов, готовых рекомендовать свой банк другим, вырастает с 35% до 74%. Доля желающих сменить банк сокращается с 34% до 7%. Количество клиентов, которые испытывают положительные эмоции от общения с банком, увеличивается с 36% до 66%. При персонификации сервиса доля тех, кто испытывает чувство благодарности к своему фининституту, вырастает с 34% до 63%. А количество клиентов, которые приятно удивлены качеством сервиса, увеличивается с 20% до 39%.

Что примечательно, люди, которые довольны качеством обслуживания своего банка, в целом чувствуют себя более счастливыми. В ходе исследования было отмечено, что хороший банковский сервис положительно влияет на общее эмоциональное состояние клиентов: число тех, кто уверенно смотрит в будущее, вырастает с 35% до 59%, а количество респондентов, чувствующих контроль над ситуацией,— с 52% до 73%.

Лишь 5% клиентов банков планируют поменять финансовое учреждение в течение следующих шести месяцев. Такой низкий показатель говорит о том, что потребитель не видит большой разницы между разными банками и считает, что в новом банке лучше не будет. Именно в силу безразличного отношения абсолютное большинство клиентов не станет переходить в другую кредитную организацию. Поэтому у банков еще есть время на то, чтобы выстроить правильные отношения со своим потребителем.

Российские фининституты в настоящее время в большей степени заняты привлечением новых клиентов. Общемировой опыт показывает, что приоритеты между привлечением и удержанием расставляются в зависимости от рынка и положения банка на нем. По данным аналитиков KPMG, большинство российских банков детально анализирует 8 факторы, влияющие на удержание клиентов, однако неактивно использует полученные данные для развития взаимоотношений и дополнительных продаж.

По словам генерального директора Personetics Дэвида Сосны (David Sosna), схема взаимодействия банков с клиентами меняется очень быстро из-за молниеносного перехода от очного общения к цифровым каналам. Современные технологии открывают возможности, которые ранее были недоступны, поэтому стоит правильно их использовать и выстраивать доверительные отношения со своим клиентом, помогая ему в управлении своими финансами.

Как отметил старший вице-президент компании GfK Кит Босси (Keith Bossey), у потребителя сегодня есть множество вариантов при выборе финансовой организации. При этом наблюдается снижение лояльности клиентов, поскольку они считают, что банки не способны помочь им в улучшении финансового благополучия. Поэтому сейчас важно направить усилия на то, чтобы сломать этот стереотип и завоевать расположение своего потребителя.

Задания к кейсу:

1. Оцените ситуацию.

2. Выберите ключевую информацию.

3. Сформулируйте запрос.

4. Определите возможности.

5. Спрогнозируйте пути развития ситуации.

**Практическое занятие № 4**

**Тема**: Ценообразование в банке. Определение ценовой политики банка.

**Цель**: приобретение навыков:

- ориентирования в тарифах банка и определять тип ценовой политики банка,

- определения особенностей ценообразования исследуемого банка;

- консультирования клиента по предлагаемым банком тарифам.

**Задание 1**

**Кейс «Проблемы ценообразования в банках».**

Внимательно прочитайте текст предложенного кейса и дайте ответы на представленные ниже вопросы.

Опросы руководителей маркетинговых служб различных предприятий в России и за рубежом показывают, что ценообразование рассматривается в качестве ключевого фактора сбыта и конкурентоспособности. В банковской деятельности значение ценообразования особенно велико в связи с тем, что материальной основой любого банковского продукта являются деньги. По этой причине дифференциация банковских продуктов трудновыполнима.

Выделяют два основных способа установления цен на банковские продукты – в виде процента, который устанавливается для депозитно-кредитных продуктов, и в виде комиссии, которая взимается по прочим. Взимание процента происходит от суммы задолженности на периодической основе. Величина комиссии может быть установлена по отношению к единице банковского продукта, которая может быть измерена в рублях, количестве сделок (операций) и прочее. Комиссии обычно взимаются в разовом порядке, но могут быть и периодическими. Отдельные банковские продукты могут предполагать смешанное ценообразование (например, пластиковые карты).

В зависимости от обстоятельств банки используют следующие методы ценообразования, которые могут быть разделены на три основные группы, в зависимости от того, какие факторы в большей степени при установлении цены принимает во внимание банк:

1) затратные методы (при ориентации на собственные издержки);

2) рыночные методы (при ориентации на конъюнктуру рынка);

3) параметрические методы (при первостепенном учете нормативов затрат на технико-экономический параметр продукции).

Затратные методы ценообразования предполагают расчет цены продажи банковского продукта путем прибавления к издержкам на его генерацию (процентным, предельным, переменным или полным) некой определенной величины, называемой маржей. Наиболее часто расчеты проводятся на основе процентных издержек, что связано со сложностью определения для банка предельных, переменных и полных издержек. В качестве базиса для расчета процентных издержек банком может приниматься либо вся ресурсная база, либо ее часть. Важным моментом при этом является необходимость учета обязательных резервов, депонируемых коммерческими банками в ЦБ РФ.

Рыночные методы состоят в том, что цена устанавливается исходя из цен на аналогичные продукты конкурентов или исходя из субъективной оценки клиентами банка ценности его продуктов, определяемой на основе специальных анкет.

Параметрические методы предполагают установление цен исходя из стоимости базового продукта и дополнительной надбавки за улучшенные характеристики (параметры) конкретного продукта. Примером параметрических методов в банке может служить кредитная линия, по которой в цене кроме процентов учитывается еще плата за неиспользованный лимит. На практике банки используют всю совокупность методов ценообразования. С усилением конкуренции приоритет в ценообразовании смещается с первой группы методов на вторую. Это сдвиг тем более заметен, чем меньше банк и чем меньше его финансовая интеграция с клиентом.

Перечислим проблемы ценообразования в коммерческих банках:

• непрозрачные для потребителя схемы ценообразования на банковские продукты (наряду с процентом взимаются различные скрытые комиссии), например, эффективная ставка по потребительскому кредиту в некоторых банках превышает номинальную на 10 - 20% годовых;

• высокий размер процентной маржи банка (она даже без учета комиссий превышает ставки по вкладам и депозитам),

• высокий разброс процентных ставок и комиссий между банками (по депозитам и вкладам он достигает 3-4%, по кредитам юридическим лицам 10-12 %, по потребительским кредитам свыше 30%).

Задание:

1. Дайте определение цены на банковский продукт.

2. Из чего состоит структура цены на банковский продукт?

3. Перечислите свойства цены банковского продукта.

4. В чем заключается ценовая политика банка?

5. Дайте определение цепочке ценностей.

6. Составьте таблицу в произвольной форме общего и различий двух способов установления цен на банковские продукты.

7. Дайте сравнительную характеристику методам ценообразования в банке.

8. Определите основные пути решения проблем ценообразования в коммерческом банке.

**Задание 2.** Определение ценовой политики банка

Заполните пустующие графы таблицы и ответьте на представленные ниже вопросы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип банка** | **Цель банка** | **Ценовая политика** |
| Банк-«однодневка» | Концентрация наибольшего количества денежных ресурсов, их вывоз за границу с последующим банкротством банка |  |
|  | Позиционирование на рынке как лидера в создании новых банковских технологий и инновационных банковских продуктов. | Проведение ценовой политики «снятия сливок», оправдывая ее инновационностью. |
| Банк-«лидер качества» |  | Формирование различных цен на различные по качеству услуги |
| Банк-«агрессор» |  | Проведение политики ценового проникновения |
| Системнозначимый банк | Позиционирование на рынке а качестве наиболее надежного банка, открытого для любого клиента |  |

- зарплатный карточный проект;

- инкассация;

- услуги по аренде сейфовых ячеек.

Сделайте выводы. Какие изменения в ценовой политике, на Ваш взгляд, целесообразны в обоих банках?

**Отчет по практической работе**

По результатам выполнения всех практических заданий обучающиеся составляют отчет. Отчет по практической работе представляется в печатном виде в формате, предусмотренном шаблоном.

**Содержание отчета:**

1. Титульный лист (по образцу).
2. Цель работы.
3. Практическое задание.
4. Индивидуальное задание.
5. Выполнение.
6. Ответы на контрольные вопросы.

***Отчет по практической работе №\_\_\_\_***

**«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

1. Цель и задачи практической работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Индивидуальное задание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Технология выполнения практической работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Результаты выполнения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выводы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Защита отчета проходит в форме доклада обучающегося по выполненной работе и ответов на вопросы преподавателя.

Основаниями для снижения количества баллов в диапазоне от **max** до **min** являются:

* небрежное выполнение,
* низкое качество графического материала (небрежное представление графиков и диаграмм),
* выполнение практического задания не в полном объеме;
* некорректные результаты выполнения задания (от 100 до 60%)*.*

Отчет не может быть принят и подлежит доработке в случае:

* несоответствие результатов работы индивидуальному практическому заданию,
* отсутствия необходимых разделов,
* отсутствия необходимого графического материала,
* некорректных результатов моделируемых объектов (менее чем на 60%).

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оценка** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Критерий** |
| «5» (отлично) | 12 | 13 | выполнены все задания практической работы, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, представлен отчет в соответствие с требованиями. |
| «4» (хорошо) | 10 | 11 | выполнены все задания практической; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями, представлен отчет в соответствие с требованиями. |
| «3» (удовлетворительно) | 7 | 9 | выполнены все задания практической работы с замечаниями; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями, представлен отчет в соответствие с требованиями. |
| «2» (неудовлетворительно) | 0 | 6 | обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания практической работы; обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы, не представлен отчет по выполнению практической работы или предоставлен, но не в соответствие с требованиями. |

**ТЕСТ**

Тест являются формой рубежного контроля и содержит теоретические задания. Каждое задание теста имеет в зависимости от вида теста определенный вес (в промежуточных баллах). Промежуточные итоговые баллы за выполнение теста переводятся в баллы по шкале оценивания для теста.

При проведении тестирования тест выполняется индивидуально, в письменной форме на бланке, выданном преподавателем. Бланки содержат вопросы теста с вариантами ответов. Бланки должны удовлетворять следующим требованиям: в работе указывается ФИО студента, номер группы и выделенный ответ (ы). На выполнение отводится 2 академических часа.

**Примеры тестовых заданий** **по МДК.03.01 Выполнение работ по рабочей профессии 20002 Агент банка**

**Тест 1**

1. Выделить факторы, которые определяют конкурентную позицию банка на рынке:

а) прибыльность банка;

б) частица банка на рынке;

в) качество банковской услуги;

г) реклама;

д) организация предоставления услуг;

є) культура отношений банка с клиентурой

2. Выделить факторы, которые определяют формирование спроса клиентов на банковские услуги:

а) цены (тарифы) на услуги;

б) принципы предоставления банком услуг;

в) местонахождение банка;

г) платежеспособность клиентов;

д) структура персонала банка;

є) принятие новых законодательных актов.

3. Выделить факторы, которые определяют конкурентоспособность коммерческого банка:

а) часы работы банка;

б) местонахождение филиалов банка;

в) спектр услуг, который предоставляет банк;

г) новая услуга (например, предоставление ипотечного кредита);

д) оперативность и качество обслуживания;

є) цены на услуги.

4. Какие методы адаптации к изменениям конъюнктуры банковского рынка целесообразно использовать банку:

а) формирование проса на банковские услуги;

б) стимулирование сбыта услуг;

в) изучение спроса на услуги;

г) реклама;

д) изучение конкурентов.

5. Что такое надзор банка за банковским рынком:.

а) анализ банковского рынка;

б) систематическое изучение рыночной ситуации.

6. Выделить показатели присмотра банка за предпринимательским сектором:

а) ассортимент продукции, которая производится;

б) численность производителей;

в) прибыль предприятия;

г) размер оборотного капитала.

7. Выделить критерии присмотра банка за сектором физических лиц:

а) повод для привлечения банковской услуги;

б) слабая, умеренная, активная интенсивность использования услуг банка;

в) возраст, род занятий., образование, уровень дохода лица.

9.Как обеспечить долгосрочную результативность деятельности коммерческого банка:

а) наличие портфеля разработок новых банковских услуг для внедрения в работу банка;

б) внедрение новых технологий в работу банка;

в) исследование путей снижения расходов на банковские услуги;

г) работа с клиентами и выявление их претензий к предоставлению услуг банку;

д) улучшение качества услуг банка;

10. Выделить факторы выбора рыночной стратегии коммерческим банком:

а) размер капитала коммерческого банка;

б) возможность предложения банком новых услуг;

в) учет маркетинговой стратегии банков-конкурентов;

г) развитие активных операций банка.

11. Выделить определяющие характеристики стратегии проникновения на рынок:

а) предложения нового, ранее непредлагаемой услуги;

б) предложение рынка традиционных услуг (кассовых, расчетных, кредитных);

в) овладение и предложение банком услуг рынка, которые для данного банка являются новыми, но уже существуют на банковском рынке.

12. Выделить характерные черты стратегии развития банком рынка:

а) создание нового рынка банковских услуг;

б) создание нового сегмента банковского рынка;

в) предложение рынка нового товара.

13. Выделить главные черты стратегии разработки услуги (продукту) коммерческим банком:

а) предложение банком сформированному рынку традиционной услуги;

б) предложение рынка принципиально новых услуг;

в) предложение рынка модифицированной услуги.

14. Определить основные черты стратегии диверсификации банка на рынке

а) выход банка с новой услугой на сформированный рынок;

б) выход банка на новый рынок и внедрение своего ассортимента услуг на нем.

15.Какие черты банковской стратегии характерны для услуги «звезда»?

а) лидирующее положение в только что созданном коммерческом банке;

б) интенсификация маркетинговых усилий для поддержки или увеличения частицы услуги «звезда» на банковском рынке;

в) возвращение на банковский рынок услуг, которые банк долгое время не предоставлял.

16. Какие типичные стратегии характерный для модели Г. Портера:

а) стратегия услуги «тяжелый ребенок»;

б) стратегия лидерства в сокращении расходов;

в) стратегия дифференциации;

г) стратегия фокусировки.

17. Как заинтересовать клиента банка:

а) своевременность предоставления услуги;

б) новость услуги;

в) качество банковской услуги.

18. Назовите специфические требования к качеству услуг банка:

а) надежность услуги;

б) цена услуги;

в) легкость и оперативность ее получения в банке.

19. Какие запросы клиентов удовлетворяет услуга банка «предоставления кредиту»:

а) своевременность предоставления;

б) новость;

в) качество.

20. Назовите специфическое требование к качеству услуги, которую предоставляет банк:

а) надежность;

б) цена;

в) легкость и оперативность ее получения

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Количество правильных ответов на вопросы теста при общем количестве правильных ответов не менее, чем на 12 баллов и более |  | **12** | **20** |
| **Итого:** |  | **12** | **20** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 18.20 | отлично |
| 15-17 | хорошо |
| 12-14 | удовлетворительно |
| менее 12 | неудовлетворительно |

**Тест 2**

1. К принципам взаимоотношений банка с клиентами относятся:

А) взаимной заинтересованности

Б) одного окна

В) платности

Г) пунктуальности

2. К обязанностям банка во взаимоотношениях с клиентами относятся:

А) защита своих интересов в суде

Б) выполнение обязательств, вытекающих из договорных отношений с клиентом

В) постоянство деятельности

Г) сохранение банковской тайны

3. Раскрытие информации о клиенте допускается в случаях:

А) с согласия клиента

Б) по требованию клиента

В) в общественных интересах

Г) с целью коммерческого использования

4. К особенностям банковского продукта относятся:

А) абстрактная или документарная форма

Б) неограниченный срок действия

В) товарная форма

Г) может повторяться (заимствоваться)

5. К основным банковским продуктам относятся:

А) выдача кредитов

Б) привлечение вкладов

В) операции с валютой

Г) операции доверительного управления

6. К операционным продуктам коммерческого банка относятся:

А) операции с ценными бумагами

Б) факторинг

В) расчетно-кассовое обслуживание

Г) кредитные операции

7. Цели внедрения новых банковских продуктов:

А) закрепление на рынке

Б) завоевание новых рынков

В) удовлетворение потребностей клиентов в новых банковских продуктах

Г) увеличение прибыли

8. Качественный банковский продукт должен удовлетворять следующие экономические требования клиента:

А) получение прибыли

Б) учет доходов и расходов

В) экономия времени

Г) маркетинговые исследования

9. В зависимости от методов, способов размещения и формирования ресурсов, банковские операции бывают:

А) депозитными

Б) активными

В) пассивными

Г) расчетными

10. К нетрадиционным банковским услугам можно отнести:

А) предоставление гарантий

Б) предоставление сейфов

В) туристические услуги

Г) кредитование малого и среднего бизнеса

11. Для качественного предоставления банковских услуг необходимы ресурсы:

А) кадровые

Б) логистические

В) маркетинговые

Г) материальные

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Количество правильных ответов на вопросы теста при общем количестве правильных ответов не менее, чем на 6 баллов и более |  | 6 | 11 |
| **Итого:** |  | **6** | **11** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 11 | отлично |
| 9-10 | хорошо |
| 6-8 | удовлетворительно |
| менее 6 | неудовлетворительно |

**УСТНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ**

**МДК 03.01 Выполнение работ по рабочей профессии 20002 Агент банка:**

Дифференцированный зачет проводится путем выполнения студентом индивидуального задания по выбранному банковскому продукту. Обязательное требование – наличие доступа к сети Интернет

Первостепенной задачей студента является составление плана ответа на вопросы. Ответ должен содержать определения понятий, входящих в вопрос, перечень событий с их причинно-следственными связями. На подготовку к ответу отводится не более 0,5 академического часа.

Для получения оценки «хорошо» или «отлично» необходимо дать содержательный и исчерпывающий ответ. Помимо этого, обучающемуся предлагается кратко ответить на два дополнительных вопроса по другим темам семестра. Вопросы выбираются из пройденного курса и формулируются преподавателем во время устной беседы.

Процедура проведения дифференцированного зачета в форме индивидуального задания описана в разделе 4 настоящего документа.

**Примерный перечень банковских продуктов:**

1. Кредитные карты и кредиты наличными АО «Альфа-Банк» для физических лиц
2. Дебетовые карты АО «Альфа-Банк» для физических лиц
3. Программы ипотечного кредитования в АО «Альфа-Банк»
4. Депозиты и накопительные счета в АО «Альфа-Банк» для частных клиентов
5. Услуги по инвестированию АО «Альфа-Банк» для частных лиц
6. Карты для малого бизнеса и ИП в АО «Альфа-Банк»
7. Кредиты для малого бизнеса и ИП в АО «Альфа-Банк»
8. Расчетно-кассовое обслуживание для среднего и крупного бизнеса в АО «Альфа-Банк»
9. Расчетно-кассовое обслуживание для малого бизнеса и ИП в АО «Альфа-Банк»
10. Классическое кредитование среднего и крупного бизнеса в АО «Альфа-Банк»
11. Депозиты для среднего и крупного бизнеса в АО «Альфа-Банк»
12. Кредитные карты и кредиты в ПАО «Сбербанк» для физических лиц
13. Дебетовые карты ПАО «Сбербанк» для физических лиц
14. Вклады в ПАО «Сбербанк» для физических лиц
15. Кредиты малому и среднему бизнесу в ПАО «Сбербанк»
16. Расчетно-кассовое обслуживание для малого и среднего бизнеса в ПАО «Сбербанк»
17. Кредиты частным лицам в АО «Россельхозбанк»
18. Программы ипотечного кредитования для частных лиц в АО «Россельхозбанк»
19. Предложения по вкладам и сбережениям для частных лиц в АО «Россельхозбанк»
20. Кредитные карты для частных лиц в АО «Россельхозбанк»
21. Дебетовые карты для частных лиц в АО «Россельхозбанк»
22. Операции с монетами и драгоценными металлами в АО «Россельхозбанк»
23. Кредитование малого и микробизнеса в АО «Россельхозбанк»
24. Банковское обслуживание малого и микробизнеса в АО «Россельхозбанк»
25. Депозиты для малого и микробизнеса в АО «Россельхозбанк»
26. Операции на финансовых рынках для среднего и крупного бизнеса в АО «Россельхозбанк»
27. Карты частным лицам (дебетовые, Золотой ключ) в ПАО «Совкомбанк»
28. Кредиты наличными для частных лиц в ПАО «Совкомбанк»
29. Программы ипотечного кредитования в ПАО «Совкомбанк» для частных лиц
30. Вклады частных лиц в ПАО «Совкомбанк»
31. Перечислить основные законы, положения, инструкции, регулирующие взаимоотношения между банком и клиентом по рассматриваемому вопросу. формулировать основные характеристики выбранного банковского продукта (классификация, тарифы, стоимость годового обслуживания, выгода для клиента, выгода для банка) (на основе информации на официальном сайте банка);
32. По вашей категории банковского продукта выбрать какую-либо маркетинговую стратегию (1 из 4) для поиска и привлечения новых клиентов. Обосновать ее выбор для вашего банка и для вашего банковского продукта (характеристика стратегий в материалах для практических занятий);
33. Выбрать 1 продукт из всей линейки предлагаемых продуктов (из вашего задания). Обосновать, какими прямыми методами поиска и привлечения клиентов вы бы пользовались при организации продаж выбранного продукта. Почему?
34. Привести несколько (до 5) доводов в пользу выбранного в п. 4 продукта. Если клиент возражает или ссылается на более выгодные условия других банков, какие приведете контраргументы?

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерии оценки** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Уровень усвоения материала, предусмотренного программой |  | 20 | 44 |
| Умение выполнять задания, предусмотренные программой |  | 5 | 7 |
| Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой |  | 5 | 7 |
| Уровень знакомства с дополнительной литературой |  | 5 | 7 |
| Уровень раскрытия причинно-следственных связей |  | 5 | 7 |
| Уровень раскрытия междисциплинарных связей |  | 5 | 7 |
| Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция) |  | 5 | 7 |
| Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса |  | 5 | 7 |
| Деловые и волевые качества докладчика: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность |  | 5 | 7 |
| **Итого баллов:** |  | **60** | **100** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 90 ÷ 100 | отлично |
| 75 ÷ 89 | хорошо |
| 60 ÷ 74 | удовлетворительно |
| менее 60 | неудовлетворительно |

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточной аттестации **в форме дифференцированного зачета** определяются оценками «зачтено (отлично)», «зачтено (хорошо)», «зачтено (удовлетворительно)», «не зачтено (неудовлетворительно)».

«Зачтено (отлично)» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

«Зачтено (хорошо)» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Зачтено (удовлетворительно)» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«Не зачтено (неудовлетворительно)» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

**КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

Экзамен проводится в практической форме.

В билет включается 1 теоретический вопрос, 1 практическое задание и 1 ситуационная задача.

Ответ должен содержать определения понятий, входящих в вопрос и примеры применения в конкретных .

Для получения оценки «хорошо» или «отлично» необходимо дать содержательный и исчерпывающий ответ, привести примеры применения понятий к решению конкретных задач.

Процедура проведения экзамена в практической форме описана в разделе 4 настоящего документа.

**Примерный перечень вопросов к квалификационному экзамену**

1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг.

2. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи.

3. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи.

4. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет».

5. Перекрестные продажи cross-sales.

6. Стратегия пакетирования банковских продуктов.

7. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов.

8. Прямая продажа (directselling).

9. POS-кредитование (POS — Point Of Sale).

10. Кредитование покупок через интернет.

11. Электронные каналы продаж банковских продуктов.

12. Преимущества системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».

13. Организация продаж банковских продуктов.

14. Фронт–офис продаж банка.

15. Клиентоориентированный подход.

16. Условия успешной продажи банковского продукта.

17. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги

(банковского продукта).

18. Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов.

19. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.

20. Методы продажи банковских продуктов и услуг.

21. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.

22. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.

23. Понятие продвижения банковских продуктов.

24. Коммуникативные связи банка с рынком.

25. Элементы комплекса продвижения.

26. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.

27. Способы продвижения банковских продуктов.

28. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.

29. Имиджевая реклама или брендинг.

30. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта.

31. Формирование общественного мнения (Public Relation).

32. Поддержание связи с органами власти (Government Relations).

33. Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме).

34. Связи с инвесторами или IR (Invest Relations).

35. Связи со СМИ или MR (Media Relations).Налаживание обратной связи с клиентами.

36. Принципы взаимоотношений банка с клиентами.

37. Понятие программы лояльности. Преимущества лояльного клиента.

38. Каналы для выявления потенциальных клиентов.

39. Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов.

40. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.

**Примерный перечень практических заданий для подготовки к экзамену:**

**Задание 1**

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для

– юридических лиц, предпринимателей;

– населения.

**Исходные данные:**

Информация Главного управления Банка России в регионе, данные прейскурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей, населения, условия по вкладам для населения, сайты банков.

**Рекомендации по выполнению:**

На основе информации Территориального управления Банка России в регионе сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности самостоятельных банков и филиалов иногородних банков.

На основе данных прейскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков и 3–4 филиалов иногородних банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций, населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги, условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

**Задание 2**

Разработайте три вида вкладов:

– для VIP-клиентов,

– для пенсионеров;

– для населения.

Определите первоначальную сумму взноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

**Исходные данные:**

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

**Рекомендации по выполнению:**

Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

**Задание 3**

Используя описание услуг системы «Банк-Клиент», составьте рекламное обращение, акцентируя внимание на ценностях услуги.

**Исходные данные:**

Классификация услуг в системе «Банк-Клиент»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Особенности (содержание) банковского продукта | Преимущества банковского продукта для клиента | Ценности банковского продукта для клиента |
| 1. | Технология электронных расчетов с использованием электронно-цифровой подписи (современная, эффективная, широко используемая в банковском бизнесе России) | По сравнению с бумажной технологией расчетов отсутствуют посредники в передаче информации и документов (с использованием для доставки курьеров) в банк, электронные расчеты снижают риск по утрате, подделке документов, утечке информации | Повышение надежности, конфиденциальности проведения сделок клиентов через банковские счета |
| 2. | Проведение иногородних, межрегиональных, внутригородских расчетов по рублевым и валютным счетам с использованием электронно-цифровой подписи по банковской корреспондентской сети и РКЦ ЦБ РФ | Электронные платежи, поступившие по системе «Банк-Клиент», имеют преимущество в автоматизированной обработке данных перед платежами, поступившими традиционном способом | Ускорение расчетов, возможность контрагентам клиента быстрее получить средства от него |
| 3. | Продление операционного дня до 16.00 | Возможность проведения клиентом большего количества документов | Более интенсивная работа предприятия |
| 4. | Возможность быстрой корректировки платежных поручений в случае их некорректного составления | Нет необходимости везти документы обратно на предприятие как при бумажной технологии | Экономия времени, более быстрая работа предприятия |
| 5. | Аренда модема | Сокращает единовременные затраты средств и времени на поиск необходимого оборудования для установки системы «Банк-Клиент», проведение его технической экспертизы. | Экономия денежных средств на покупку модема. Экономия времени на установку системы «Банк-Клиент» и возможность быстрее подключиться к системе электронных расчетов за счет решения проблем по обеспечению клиента модемом |
| 6. | Формирование промежуточных выписок о состоянии открытых счетов в банке | Возможность для клиента провести экспресс- анализ платежей, оценить состояние банковских счетов в течение операционного дня | Оперативность принятия решений |
| 7. | Формирование и возможность отправки электронных заявок клиентов на покупку и продажу валюты | Нет необходимости посещения банка | Возможность быстрого проведения конвертации валюты |

**Задание 4**

На основе классификации услуги инкассации составьте коммерческое письмо для клиента по схеме «Особенности–Преимущества–Ценности».

**Исходные данные:**

Классификация услуги инкассации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Особенности банковского продукта | Преимущества продукта для клиента | Ценности банковского продукта для клиента |
| 1**.** | Сдача денег в банк производится посредством их пере- дачи инкассаторам, которые доставляют и сдают их в кассу банка | Для доставки и сдачи денежной выручки в банк не нужны кассиры, автотранспорт, охрана | Экономия времени кассовых работников предприятий и лиц, сопровождающих их на доставку и сдачу денег в банк. Обеспечение непрерывной работы кассира предприятия, за счет того, что его функции по сдаче денег в банк выполняются инкассаторами. Экономия затрат предприятия на содержание автотранспорта и охраны для доставки денег в банк |
| 2**.** | Инкассация осуществляется специальной службой банка, имеющей необходимое оснащение | Обеспечивается безопасность доставки денег с предприятия в банк | Сохранность денежных средств |
| 3**.** | Инкассация дает возможность сдачи выручки в удобное время, по гибкому графику | Выручка инкассируется независимо от режима работы банка с клиентами, в том числе вечером и в выходные дни | Удобство |
| 4**.** | Пересчет денежной выручки осуществляется 24 часа | Выручка, поступающая после операционного времени, пересчитывается ночной сменой кассиров | Своевременное зачисление денежных средств на расчетный счет и возможность проводить платежи с 9 часов |
| 5**.** | Индивидуальный подход при установлении цены, зависящий от объема выручки и маршрута | Оплата услуги проводится за период 30 дней | Экономия средств |

**Задание 5**

Составьте классификацию банковских услуг для

– юридических лиц,

– физических лиц.

**Исходные данные:**

Данные прейскурантов на услуги для юридических лиц и для физических лиц.

**Рекомендации по выполнению:**

Для выполнения задания используйте прейскуранты 3–4 коммерческих банков и 3–4 филиалов иногородних банков. Сгруппируйте услуги по видам отдельно по коммерческим банкам и по филиалам иногородних банков. Сравните. Сделайте вывод об ассортименте услуг

**Задание 6**

Какой этап жизненного цикла переживает в настоящее время приведенный ниже банковская услуга в Вашем месте проживания? Ответы оформить в таблицу 1.

а) интернет-банк-клиент;

б) смс-банкинг;

в) банк-клиент;

г) пластиковые карточки;

д) трастовые операции.

Таблица 1. – Примеры товаров, переживающих обозначенную стадию жизненного цикла

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Этапы жизненного цикла | | | |
| Выведение на рынок | Рост | Зрелость | Спад |
|  |  |  |  |

**Задание 7**

Дайте характеристику возрастным группам индивидуальных клиентов и предложите возможные виды банковского обслуживания для них. Заполните таблицу. Сегментация рынка индивидуальных клиентов в зависимости от этапов жизненного цикла

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группа клиентов | Характеристика клиентов | Банковские  и услуги | Банковские продукты |
| **От 17 до 20 лет** | Студенты, лица, впервые нанимающиеся на работу; люди, готовящиеся вступить в брак. Для них характерны повышенная мобильность, частые переезды. | Услуги по переводу денег, банковские услуги, связанные с туризмом, страхованием и т.п. | Краткосрочные ссуды, вклады на обучение и т.п. |
| **От 21 до 30 лет** |  |  |  |
| **От 31 до 45 лет** |  |  |  |
| **От 46 до 54 лет** |  |  |  |
| **От 54 и старше** |  |  |  |

**Задание 8**

Заполните таблицу:

|  |  |
| --- | --- |
| Механизм психологического воздействия | Общая характеристика |
|  |  |
|  |  |

**Задание 9**

Заполните таблицу:

|  |  |
| --- | --- |
| Факторы возникновения конфликтов | Характеристика фактора |
|  |  |

**Задание 10**

Требуется перечислить, какие сведения о конкурентах включает:

1) количественная информация;

2) качественная информация. Результаты сведите в таблицу:

Таблица – Информация о конкурентах коммерческого банка

|  |  |
| --- | --- |
| Количественная информация | Качественная информация |
|  |  |

**Задание 11**

Заполните таблицу:

|  |  |
| --- | --- |
| Замечания собеседника как этап осуществления деловой беседы | Общая характеристика |
| Невысказанные замечания |  |
| Предубеждения |  |
| Ироничные замечания |  |
| Замечания с целью проявить себя |  |
| Субъективные |  |
| Объективные |  |

**Задание 12**

Определите, к каким невербальным средствам (мимика, интонация, поза, жестикуляция, дистанция) относятся следующие действия: ухмылка, топтание на месте, легкое приседание, приподнимание бровей, сближение с кем-нибудь, почесывание головы, сжимание кулаков, отведение взгляда, произнесение слов громко и с нажимом, подъем со стула, сердитое выражение лица, молчание, наклон (чтобы что-нибудь поднять), перенос веса с одной ноги на другую.

**Задание 13**

Заполните таблицу.

|  |  |
| --- | --- |
| Основные положения тактики аргументирования | Общая характеристика |
| Устранение противоречий |  |
| Двусторонняя аргументация |  |
| Очередность перечисления преимуществ и недостатков |  |
| Персонификация аргументации |  |

**Примерный перечень ситуационных заданий к экзамену**

**Задача 1**

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

**Задача 2**

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

**Задача 3**

Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.

**Задача 4**

Охарактеризуйте преимущества и недостатки узкого и широкого базового ассортимента для банка. Составьте перечень услуг, которые Вы включили бы в базовый ассортимент, если бы решили создать сейчас свой банк. Приведите пример «пакета» банковских услуг.

**Задача 5**

Опишите имидж делового человека на основе имеющихся знаний в этой области и собственных представлений об имидже.

**Задача 6**

Составить скрипт телефонных продаж памятных монет с применением 3-х «П» («ПОВТОРИ, ПОДДЕРЖИ, ПРОДОЛЖАЙ»), если клиент пытается прекратить разговор просьбой выслать документацию.

**Задача 7**

Подготовить «домашнюю заготовку» телефонного разговора для продажи памятных монет приуроченных к приближающемуся празднику.

**Задача 8**

Подготовить «домашнюю заготовку» телефонного разговора для продажи кредитной карты с годовым обслуживанием 1750руб.

**Задача 9**

Составьте план предложения услуг в системе «Банк-Клиент» приоритетному потенциальному клиенту.

**Исходные данные:**

**-** частным лицам;

- юридическим лицам;

- VIP клиентам.

**Задача 10**

Объясните такие свойства банковского продукта , как несохраняемость банковских услуг и протяженность банковского обслуживания во времени.

**Задача 11**

Продумайте для рекламной компании мотивацию приобретения ипотечного кредита. Составьте рекламное предложение для клиента.

Экзаменационное задание содержит одно теоретическое и два практических задания.

**Пример экзаменационного билета**

**Экзаменационный билет № 1**

**Вопрос.**

Стратегия пакетирования банковских продуктов.

**Задание**

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для

– юридических лиц, предпринимателей;

– населения.

**Исходные данные:**

Информация Главного управления Банка России в регионе, данные прейскурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей, населения, условия по вкладам для населения, сайты банков.

**Рекомендации по выполнению:**

На основе информации Территориального управления Банка России в регионе сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности самостоятельных банков и филиалов иногородних банков.

На основе данных прейскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков и 3–4 филиалов иногородних банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций, населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги, условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

**Задача**

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерии оценки** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Уровень усвоения теоретического материала, предусмотренного программой |  | 5 | 7 |
| Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой |  | 1 | 2 |
| Уровень знакомства с дополнительной литературой |  | 0,5 | 1 |
| Уровень раскрытия причинно-следственных связей |  | 2 | 3 |
| Уровень раскрытия междисциплинарных связей |  | 0,5 | 1 |
| Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция) |  | 1 | 2 |
| Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса |  | 1 | 2 |
| Деловые и волевые качества докладчика: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность |  | 1 | 2 |
| **Итого баллов:** |  | **12** | **20** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оценка** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| «5» (отлично) | 18 | 20 |
| «4» (хорошо) | 15 | 17 |
| «3» (удовлетворительно) | 12 | 14 |
| «2» (неудовлетворительно) | 0 | 11 |

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточной аттестации в форме **экзамена** определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

«Хорошо» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Удовлетворительно» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«Неудовлетворительно» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи, а также если обучающийся после начала экзамена отказался его сдавать или нарушил правила сдачи экзамена (списывал, подсказывал и т.д.).

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Во время проведения лекционных занятий учитывается посещаемость обучающихся, оценивается их познавательная активность на занятии.

Тестирование по разделам профессионального модуля проводится преподавателем. Баллы переводятся в систему оценок преподавателем в соответствии с утвержденной шкалой оценивания.

В случае невыполнения практических работ и тестовых заданий в установленные сроки обучающемуся необходимо погасить задолженность по невыполненным заданиям до проведения экзамена или зачета. График погашения задолженности устанавливается преподавателем в индивидуальном порядке с учетом причин невыполнения.

Допуск обучающегося к защите практической работы происходит при условии наличия у обучающегося печатной версии (или электронной) отчета по практической работе. Защита проходит в форме показа результатов работы и ответов на вопросы преподавателя.

По окончании освоения междисциплинарного курса профессионального модуля проводится промежуточная аттестация в виде зачета и дифференцированного зачета по МДК, что позволяет оценить достижение результатов обучения по профессиональному модулю.

Перечень вопросов и список учебной литературы для подготовки к зачетам и экзамену предоставляется в начале семестра.

Во время сдачи промежуточной аттестации в форме индивидуального задания в аудитории может находиться одновременно вся учебная группа. При выполнении заданий на компьютере – по одному обучающемуся за персональным компьютером (не более 12 студентов).

По окончании освоения профессионального модуля после производственной практики проводится квалификационный экзамен, в ходе которого проверяется уровень сформированности общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ. В комиссию по проведению экзамена включаются преподаватели и представители работодателя. Численный состав комиссии – не менее 3-х человек.

Во время проведения квалификационного экзамена допускается присутствие в аудитории всех студентов группы.