

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**МДК.03.01. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ "АГЕНТ  
БАНКА"**

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

Специальность:  
*38.02.07 Банковское дело*

Квалификация выпускника:  
*Специалист банковского дела*

Выполнение работ по профессии "Агент банка": Рабочая программа междисциплинарного курса. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021. – 20 с.

Программа междисциплинарного курса МДК.03.01. Выполнение работ по профессии "Агент банка" для специальности 38.02.07 Банковское дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 67.

**Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

© Казанский кооперативный институт, 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ МДК .....	4
1.1. Область применения программы МДК.....	4
1.2. Место МДК в структуре образовательной программы .....	4
1.3. Цели и задачи МДК.....	4
1.4 Количество часов на освоение МДК:.....	6
1.5 Результаты освоения МДК.....	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК .....	7
2.1. Объем МДК и виды учебной работы.....	7
2.2. Тематический план и содержание МДК.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК.....	14
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению .....	14
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК .....	14
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК	15
3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК .....	16

## 1. ПАСПОРТ МДК

### 1.1. Область применения программы МДК

Рабочая программа МДК является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 5 февраля 2018 г. № 67, и учебными планами, утвержденными ученым советом Российского университета кооперации по специальности 38.02.07 Банковское дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» и соответствующих профессиональных компетенции:

- 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;

### 1.2. Место МДК в структуре образовательной программы

МДК.03.01. Выполнение работ по профессии "Агент банка" входит в состав профессионального модуля ПМ.03.

### 1.3. Цели и задачи МДК

Цель МДК03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка"- овладеть основным видом деятельности (ВД) Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

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

**иметь практический опыт:**

осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг;

**уметь:**

- собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;
- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;
- устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;
- мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;
- использовать технические средства коммуникации;
- организовывать деловые встречи с клиентами;

- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;
- информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;
- компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;
- выявлять потребности клиентов;
- стимулировать клиентов повторно обращаться в банк;
- мотивировать лояльность клиентов банка.

**знать:**

- источники и методы сбора информации,
- приемы коммуникации;
- принципы и правила установления контактов с клиентами;
- способы мотивирования потенциальных клиентов;
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- психологические типы клиентов;
- правила ведения телефонных переговоров;
- правила ведения переговоров «лицом к лицу»;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- технику общения во время ведения переговоров;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;
- потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;
- организационно-управленческую структуру банка;
- политику и перспективы развития банка;
- банковские продукты и услуги;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.

#### **1.4 Количество часов на освоение МДК:**

**Объем образовательной программы МДК 63 часа, в том числе:**

<b>Обязательная часть</b>	<b>0 часов</b>
<b>Вариативная часть</b>	<b>63 часа</b>

**Объем образовательной программы МДК 63 часа, в том числе:**

**Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 48 часов;**

самостоятельная работа обучающегося 15 часов.

#### **1.5 Результаты освоения МДК**

Изучение МДК направлено на формирование у обучающихся следующих **общих и профессиональных компетенций:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

### 2.1. Объем МДК и виды учебной работы

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)</b>	<b>63</b>
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>48</b>
в том числе:	
<i>Лекции</i>	24
<i>практические занятия</i>	24
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>15</b>
в том числе:	
<i>изучение учебного/теоретического материала (по конспектам лекций), изучение основной и дополнительной литературы</i>	5
<i>подготовка к практическим занятиям</i>	5
<i>подготовка к промежуточной аттестации</i>	5
Промежуточная аттестация проводится в форме <i>Дифференцированного зачёта в 6 семестре</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание МДК

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов / в т.ч. в форме практической подготовки	Формируемые компетенции
1	2	3	4
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1. 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.	4	ОК 1-5, ОК 9-11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	2. Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, 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.		
	3. 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.		
	<b>Практические занятия</b>		
1. Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей. 2. Выявление мнений клиентов о качестве банковских услуг 3. Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием. 4. Персональный подход: какой сервис хотят клиенты...	6/6		



	<b>Самостоятельная работа студента:</b>		
	1. Проработка конспекта занятий. 2. Подготовка рефератов. 3. Выполнение индивидуальных занятий 4. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.	3	
<b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 1-5, ОК 9-11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта	2	
	2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.		
	<b>Практические занятия</b>		
	1. Консультирование клиентов по тарифам банка 2. Проблемы ценообразования в банках 3. Практическое задание на определение ценовой политики банка.	2/2	
	<b>Самостоятельная работа студента:</b>		
1 Составить план-конспект по теме. 2 Ответить на контрольные вопросы 3 Выполнить индивидуальные задания 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		
<b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ОК 1-5, ОК 9-11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	2	
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..		
		<b>Практические занятия</b>		
	1.	«Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	4/4	
	2.	«Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»		
	3.	«Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».		
		<b>Самостоятельная работа студента:</b>		
	1.	Изучение теоретического материала,	4	
	2.	Подготовка ответов на вопросы для самоконтроля.		
	3.	Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.		
<b>Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</b>		<b>Содержание учебного материала</b>		
	1.	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	ОК 1-5, ОК 9-11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	2.	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.		
			<b>Практические занятия</b>	
	1.	«Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».	4/4	

	<p>Кейс 1. «Запоминающийся образ банка».</p> <p>Кейс 2. «Сила банковского бренда».</p> <p>Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».</p> <p>Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»</p>		
	2. «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».		
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b>		
	<p>1. Подготовка рефератов по теме занятия</p> <p>2. Подготовка ответов на вопросы для самоконтроля</p> <p>3. Работа с сайтом АРБ (<a href="http://arb.ru/">http://arb.ru/</a>) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.</p>	4	
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>			
<b>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	<p>1. 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-банкинг для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».</p>	4	ОК 1-5, ОК 9-11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	<p>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.</p>		

		Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.		
	3.	Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.		
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	«Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Private banking сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг». Практическое задание «Пластиковая безопасность».	4/4	
<b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			ОК 1-5, ОК 9-11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	1.	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). Налаживание обратной связи с клиентами. Квалифицированность персонала по работе с клиентами.	4	
	2.	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2/2	
2.	Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама»			

		Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».		
<b>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			ОК 1-5, ОК 9-11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	1.	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	4	
	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.		
	3.	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.		
	<b>Практические занятия</b>			
1.	«Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2/2		
<b>Итого по МДК 03.01</b>			<b>63</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК**

#### **3.1 Требования к материально-техническому обеспечению**

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

#### **3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК**

*а) нормативно-правовые акты:*

1. Гражданский кодекс РФ (части первая и вторая)
2. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)
4. Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)"
5. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 26.07.2017) "О банках и банковской деятельности"
6. Федеральный закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".
7. Положение от 24.04.2008 № 318-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» (ред. от 03.07.2016)
9. Федеральный закон РФ «О валютном регулировании и валютном контроле» от 10 декабря 2003 №173-ФЗ (ред. от 18.07.2017)

*б) основная литература:*

1. Маркова, О.М. Организация деятельности коммерческого банка [Электронный ресурс]: учебник / О.М. Маркова.- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ

ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - Режим доступа:  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=522039>

2. Маркова, О.М. Операции сберегательных банков [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.М. Маркова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 288 с. - Режим доступа:  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=484872>

*в) дополнительная литература*

1. Банковские операции [Электронный ресурс]: учебное пособие для средн. проф. образования / Коробова Г. Г. [и др.]. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 448 с. - Режим доступа:  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=493636>

**3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК**

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
  - a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
  - b. Windows 8
2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

### **3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Организация учебного процесса, в том числе промежуточной аттестации для студентов имеющих ограниченные возможности здоровья и (или) инвалидов осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей).

Создание безбарьерной среды направлено на потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения; с нарушениями слуха; с ограничением двигательных функций.

Предусмотрена возможность альтернативных устройств ввода информации: специальная операционная система Windows, такая как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настраивать действия Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши. Для слабослышащих студентов имеется в наличии звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и видеоматериалы.

Обучающиеся инвалиды, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом особенностей и образовательных потребностей обучающегося.

Вся образовательная информация, представленная на официальном сайте университета, соответствует стандарту обеспечения доступности web-контента (WebContentAccessibility). Веб-контент доступен для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья. В университете установлена лицензионная программа Website x5 free 10 (программа для бесплатного создания сайтов).

При необходимости для прохождения учебной практики имеется возможность создания рабочего места в учебном корпусе.

Государственная итоговая аттестация выпускников вуза с ограниченными возможностями здоровья является обязательной и осуществляется после освоения основной образовательной программы в полном объеме, включая защиту выпускной квалификационной (дипломной) работы.

Выпускники с ограниченными возможностями здоровья при подготовке к государственной итоговой аттестации и в период ее проведения имеют возможность доступа в аудитории, к библиотечным ресурсам института.

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК**

Контроль и оценка результатов освоения МДК осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.



Оценка качества освоения программы МДК включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения МДК.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов ПК 1.1.	<b>иметь практический опыт:</b> осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг;	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет
Осуществлять межбанковские расчеты ПК 1.4.	<b>уметь:</b> - собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет
Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт. ПК 1.6.	- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; - устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет
Осуществлять и оформлять выдачу кредитов ПК 2.2..	- мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; - использовать технические средства коммуникации; - организовывать деловые встречи с клиентами; - владеть техникой ведения переговоров с клиентами; - организовывать презентации банковских продуктов и услуг; - предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; - информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; - компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах; - выявлять потребности	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет

	<p>клиентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стимулировать клиентов повторно обращаться в банк;</li> <li>- мотивировать лояльность клиентов банка.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- источники и методы сбора информации,</li> <li>- приемы коммуникации;</li> <li>- принципы и правила установления контактов с клиентами;</li> <li>- способы мотивирования потенциальных клиентов;</li> <li>- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>- правила ведения телефонных переговоров;</li> <li>- правила ведения переговоров «лицом к лицу»;</li> <li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- технику общения во время ведения переговоров;</li> <li>- правила поведения в конфликтных ситуациях;</li> <li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;</li> <li>- потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>- политику и перспективы развития банка;</li> <li>- банковские продукты и услуги;</li> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</li> </ul>	
--	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность

профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам (ОК 01.)	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области ведения расчетных операций	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет
Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности (ОК 02.)	Выполнение эффективного поиска необходимой информации с целью точного решения профессиональных задач; использование различных источников, включая электронные	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет
Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие (ОК 03.)	Демонстрация навыков проведения обоснованного самоанализа и коррекции результатов собственной работы	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет
Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами (ОК 04.)	Выполнение заданий преподавателя, руководителя практики, взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, грамотность в общении с коллективом	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет
Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста (ОК 05.)	Аргументированность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области ведения расчетных операций, обоснование оценки их эффективности и качества; формулирование целей и профессиональных задач	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет
Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности (ОК 09.)	Демонстрация навыков работы с информационно-коммуникационными технологиями, проведение точного анализа и оценки с использованием специальных программ	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет

<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках (ОК 10.)</p>	<p>Аргументированность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области ведения расчетных операций, основанных на нормативно-правовых актах</p>	<p>Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет</p>
<p>Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере (ОК 11.)</p>	<p>Демонстрация активного использования знаний по финансовой грамотности при выполнении заданий преподавателя, демонстрация умений планирования предпринимательской деятельности в профессиональной сфере</p>	<p>Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Дифференцированный зачет</p>