

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 01.08.2022 14:28:04

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«Челябинский колледж Комитент»

(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Специальность: 38.02.07 Банковское дело

Квалификация выпускника: Специалист банковского дела

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 5 февраля 2018 г. № 67)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии финансово-экономических дисциплин, протокол № 10 от 28.05.2021г.

Автор-составитель: Слива С.В.

Согласовано с представителем работодателя:

ПАО «Росбанк»,  
представитель банка

О.А. Шалгина

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля .....	4
2. Структура и содержание профессионального модуля .....	7
3. Условия реализации профессионального модуля.....	16
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....	17

### ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

#### 1. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль является обязательной частью профессионального учебного цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.

#### 2. Цель и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности: выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

*Общие компетенции ОК:*

КОД	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

*Профессиональные компетенции ПК:*

КОД	Наименование профессиональных компетенций
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

#### 3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся 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;

	<p>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.</p>
Знать	<p>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.</p>

*Личностные результаты(ЛР):*

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	<b>ЛР 16</b>
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных	<b>ЛР 17</b>

источников с учетом нормативно-правовых норм	
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	<b>ЛР 18</b>
Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	<b>ЛР 21</b>
Активно применять полученные знания на практике	<b>ЛР 25</b>
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	<b>ЛР 28</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.									
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа, час.	Экзамен по профессиональному модулю, час.	
			Обучение по МДК			Практическая подготовка						
			Всего час.	В том числе		Лаб. раб./практические занятия	Курсовых работ	Лаб. раб./практические занятия	Учебная час.			Производственная час.
1	2	3		4	5					6	7	
ОК 01-05, 09-11, ПК 1.1,1.4, 1.6, 2.2 ЛР 16-18, 21,25,28	МДК.03.01 Технология выполнения работ по профессии Агент банка	102	102	51		51						
	УП.03.01 Учебная практика	108	108				108					
	ПП.03.01 Производственная практика	36						36				
	ПМ.03.ЭК Экзамен по профессиональному модулю	6										6
	<b>Всего:</b>	<b>252</b>	<b>210</b>	<b>51</b>		<b>51</b>	<b>108</b>	<b>36</b>				<b>6</b>

### 3.1. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Наименование разделов профессионального модуля и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	В форме практической подготовки	Осваиваемые элементы компетенций и личностные результаты
1	2	3	4	5
<b>4 семестр</b>				
Тема 1. Банковские продукты и услуги	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>17</b>		ОК 01-05,09-11, ПК 1.1,1.4, 1.6, 2.2 ЛР 16-18,21,25,28
	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. 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.	7		
	<b>Практические занятия</b>	10	10	
	Практическая работа Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей Практическая работа Выявление мнений клиентов о качестве банковских услуг Практическая работа Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием			
Тема 2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>		ОК 01-05,09-11, ПК 1.1,1.4, 1.6, 2.2 ЛР 16-18,21,25,28
	1. 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	6		



банке.	<b>Практические занятия</b> Практическая работа Консультирование клиентов по тарифам банка Практическая работа Проблемы ценообразования в банках	4	4	
Тема 3. Продуктовая линейка банка	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. 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> Практическая работа Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов: Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов», «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица» Практическая работа 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».	11 6 5		ОК 01-05,09-11, ПК 1.1,1.4, 1.6, 2.2 ЛР 16-18,21,25,28
<b>5 семестр</b>				
Тема 4. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	<b>Содержание учебного материала</b> 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. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов. <b>Практические занятия</b> Практическая работа Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка: Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическая работа Анализ рейтингов банка по данным различных агентств	28 14 14		ОК 01-05,09-11, ПК 1.1,1.4, 1.6, 2.2 ЛР 16-18,21,25,28

	Практическая работа Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов Практическая работа Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг			
<b>6 семестр</b>				
Тема 5. Виды каналов продаж банковских продуктов	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>36</b>		ОК 01-05,09-11, ПК 1.1,1.4, 1.6, 2.2 ЛР 16-18,21,25,28
	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». 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. 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.	18		
	<b>Практические занятия</b>	18	18	
	Практическая работа Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка. Практическая работа Первый звонок: Кейс «Private banking -сервис мирового уровня». Практическая работа «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания»: Кейс «Интернет-банкинг». Практическая работа «Пластиковая безопасность».			
<b>Всего</b>		<b>102</b>	<b>51</b>	

Практическая подготовка	<b>4 семестр</b>			ОК 01-05,09-11, ПК 1.1,1.4, 1.6, 2.2 ЛР 16-18,21,25,28
	УП.03 Учебная практика	<b>72</b>	72	
	<b>5 семестр</b>			
	УП.03 Учебная практика	<b>36</b>	36	
	<b>6 семестр</b>			
	ПП.03 Производственная практика	<b>36</b>	36	
Промежуточная аттестация	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>6</b>		ОК 01-05,09-11, ПК 1.1,1.4, 1.6, 2.2 ЛР 16-18,21,25,28
<b>Итого:</b>		<b>252</b>	<b>195</b>	

### 3. Условия реализации профессионального модуля

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

Для реализации программы дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение: **Кабинет бухгалтерского учета, налогообложения и аудита**. Помещение кабинета должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов оснащено типовым оборудованием, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

Кабинет документационного обеспечения управления.

*Оборудование учебного кабинета:*

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

Кабинет бухгалтерского учета, налогообложения и аудита обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения

#### **Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированное рабочее место библиотекаря

Автоматизированное рабочее место читателей

Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ

Принтер

Сканер

Стеллажи для книг

Кафедра

Выставочный стеллаж

Каталожный шкафа

Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)

#### **Помещение для самостоятельной работы**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированные рабочие места обучающихся

Парты (2-х местные)

Стулья

Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду АНОПО «Челябинский колледж Комитент», с выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

*Основная литература:*

1. Алексеева, Д. Г. Банковский вклад и банковский счет. Расчеты : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин, Р. З. Загиров ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 243 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11414-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457097>.

2. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.] ; под редакцией В. А. Боровковой. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 375 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15309-5.

3. Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/488244>.

4.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, 2021. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08471-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470994>.

5.Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

6. URL: <https://urait.ru/bcode/467361>.

7.Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 534 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14450-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477648>.

#### *Дополнительная литература:*

1.Гамза, В. А. Основы банковского дела: безопасность банковской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Гамза, И. Б. Ткачук, И. М. Жилкин. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 455 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13988-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475884>.

2.Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11427-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471017>.

3.Операции банков с ценными бумагами. Валютные и сопутствующие операции : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева [и др.] ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11416-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457096>.

#### *Интернет-ресурс:*

1.Официальный интернет-портал базы данных правовой информации

<http://pravo.gov.ru/>

2.Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам

<http://window.edu.ru/>

#### *Информационные справочные системы:*

1.Министерство просвещения Российской Федерации. Банк документов

<https://docs.edu.gov.ru/#activity=106>

2.Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс»

<http://www.consultant.ru/>

## **4.Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля**

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>иметь практический опыт:</i> консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам <i>уметь:</i>	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся,	Оценка результатов выполнения

<p>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.</p> <p><b>знать:</b>          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</p>	<p>если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними дискуссионными навыками и приемами, активно проявляет себя в групповой работе; Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении дискуссионных вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, способен проявлять себя в групповой работе; Оценка</p>	<p>практических работ.          Выполненных заданий          Устный опрос          Заслушивание и оценивание сообщений,          обсуждение и размышления..          Квалификационный экзамен.</p>
---	---	--

<p>продуктов и услуг;      принципы взаимоотношений банка с клиентами;      психологические типы клиентов;      приёмы коммуникации;      способы выявления потребностей клиентов;      каналы для выявления потенциальных клиентов. требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику;      состав и содержание основных источников информации о клиенте;      методы оценки платежеспособности физического лица, системы кредитного скоринга;      локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся реструктуризации и рефинансирования задолженности физических лиц;      бизнес-культуру потребительского кредитования;      методы андеррайтинга кредитных заявок клиентов;      методы андеррайтинга предмета ипотеки;      методы определения класса кредитоспособности юридического лица;      содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения;      состав кредитного дела и порядок его ведения;      способы и порядок начисления и погашения процентов по кредитам;      порядок осуществления контроля своевременности и полноты поступления платежей по кредиту и учета просроченных платежей;      критерии определения проблемного кредита;      типовые причины неисполнения условий кредитного договора и способы погашения просроченной задолженности;      меры, принимаемые банком при нарушении условий кредитного договора;      отечественную и международную практику взыскания задолженности;      методологию мониторинга и анализа показателей качества и эффективности истребования просроченной и проблемной задолженности по потребительским кредитам;      порядок оформления и учета межбанковских кредитов;      особенности делопроизводства и документооборот на межбанковском рынке;      основные условия получения и погашения кредитов, предоставляемых Банком России;      порядок оценки кредитного риска и определения суммы создаваемого резерва по выданному кредиту;      порядок и отражение в учете формирования и регулирования резервов на возможные потери по кредитам;      порядок и отражение в учете списания нереальных для взыскания кредитов;      типичные нарушения при осуществлении кредитных операций</p>	<p>«удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильно формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении поставленных задач, не активен в групповой работе;      Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает поставленные задачи или не справляется с ними самостоятельно, не принимает участие в групповой работе.</p>	
--	---	--