

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 03.11.2023 10:47:48
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a198149ad36

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Стерлитамакский филиал

Колледж

Рабочая программа дисциплины

дисциплина

ОП.12 Организация продажи банковских продуктов и услуг

Общепрофессиональный цикл, обязательная часть

цикл дисциплины и его часть (обязательная, вариативная)

38.02.07

код

специальность

Банковское дело

наименование специальности

квалификация

Специалист банковского дела

Год начала подготовки

2021

Разработчик (составитель)

Преподаватель

Бурова М.А.

ученая степень, ученое звание,
категория, Ф.И.О.

Стерлитамак 2022

Оглавление

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	3
1.1. Область применения рабочей программы	3
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	3
1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы	8
2.2. Тематический план и содержание дисциплины	9
3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ, ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	Ошибка! Закладка не определена.8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	Ошибка! Закладка не определена.8
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению ... Ошибка! Закладка не определена. 8	
4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	Ошибка! Закладка не определена.8
4.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	Ошибка! Закладка не определена.8
4.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)	14
4.3.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)... Ошибка! Закладка не определена. 10	
5. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И (ИЛИ) МАТЕРИАЛЫ	Ошибка! Закладка не определена.10
5.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	Ошибка! Закладка не определена.11
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1	Ошибка! Закладка не определена.15
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС для специальности: 38.02.07 Банковское дело (укрупнённая группа специальностей 38.00.00 (Экономика и управление), для обучающихся очной формы обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к профессиональному циклу, общепрофессиональным дисциплинам, входящей в обязательную часть ППСЗ.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	уметь: осуществлять операции кредитного процесса; -выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации; -вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор); - оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.	знать: базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности; пользоваться основными справочно-поисковыми системами; систематизировать, структурировать полученную информацию; интерпретировать полученные данные; формулировать выводы по результатам изучения информации; этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг; техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг; различные варианты установления психологических контактов; культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	осуществлять операции кредитного процесса; -выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации; -вести	базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности; пользоваться основными справочно-поисковыми системами; систематизировать, структурировать полученную информацию; интерпретировать полученные данные; формулировать выводы по результатам изучения информации; этапы проведения продаж банковских

	<p>предварительные переговоры (роль кредитный инспектор);</p> <p>- оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.</p>	<p>продуктов и услуг;</p> <p>техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>различные варианты установления психологических контактов;</p> <p>культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;</p>	<p>осуществлять операции кредитного процесса;</p> <p>-выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации;</p> <p>-вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор);</p> <p>- оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.</p>	<p>базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности;</p> <p>пользоваться основными справочно-поисковыми системами;</p> <p>систематизировать, структурировать полученную информацию;</p> <p>интерпретировать полученные данные;</p> <p>формулировать выводы по результатам изучения информации;</p> <p>этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>различные варианты установления психологических контактов;</p> <p>культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;</p>
<p>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p>	<p>осуществлять операции кредитного процесса;</p> <p>-выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации;</p> <p>-вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор);</p> <p>- оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.</p>	<p>базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности;</p> <p>пользоваться основными справочно-поисковыми системами;</p> <p>систематизировать, структурировать полученную информацию;</p> <p>интерпретировать полученные данные;</p> <p>формулировать выводы по результатам изучения информации;</p> <p>этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>различные варианты установления психологических контактов;</p> <p>культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;</p>

<p>ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>осуществлять операции кредитного процесса; -выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации; -вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор); - оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.</p>	<p>базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности; пользоваться основными справочно-поисковыми системами; систематизировать, структурировать полученную информацию; интерпретировать полученные данные; формулировать выводы по результатам изучения информации; этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг; техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг; различные варианты установления психологических контактов; культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;</p>
<p>ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.</p>	<p>осуществлять операции кредитного процесса; -выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации; -вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор); - оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.</p>	<p>базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности; пользоваться основными справочно-поисковыми системами; систематизировать, структурировать полученную информацию; интерпретировать полученные данные; формулировать выводы по результатам изучения информации; этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг; техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг; различные варианты установления психологических контактов; культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;</p>
<p>ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов национальной и иностранной валютах.</p>	<p>осуществлять операции кредитного процесса; -выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации;</p>	<p>базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности; пользоваться основными справочно-поисковыми системами; систематизировать, структурировать полученную информацию; интерпретировать полученные данные; формулировать выводы по результатам изучения информации;</p>

		<p>-вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор);</p> <p>- оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.</p>	<p>этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>различные варианты установления психологических контактов;</p> <p>культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;</p>
ПК	1.3.	<p>Осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней.</p> <p>осуществлять операции кредитного процесса;</p> <p>-выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации;</p> <p>-вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор);</p> <p>- оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.</p>	<p>базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности;</p> <p>пользоваться основными справочно-поисковыми системами;</p> <p>систематизировать, структурировать полученную информацию;</p> <p>интерпретировать полученные данные;</p> <p>формулировать выводы по результатам изучения информации;</p> <p>этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>различные варианты установления психологических контактов;</p> <p>культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;</p>
ПК	1.5.	<p>Осуществлять международные расчеты экспортно-импортным операциям;</p> <p>по</p> <p>осуществлять операции кредитного процесса;</p> <p>-выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации;</p> <p>-вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор);</p> <p>- оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных</p>	<p>базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности;</p> <p>пользоваться основными справочно-поисковыми системами;</p> <p>систематизировать, структурировать полученную информацию;</p> <p>интерпретировать полученные данные;</p> <p>формулировать выводы по результатам изучения информации;</p> <p>этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>различные варианты установления психологических контактов;</p> <p>культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;</p>

	ВИДОВ.	
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.	<p>осуществлять операции кредитного процесса;</p> <p>-выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации;</p> <p>-вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор);</p> <p>- оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.</p>	<p>базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности;</p> <p>пользоваться основными справочно-поисковыми системами;</p> <p>систематизировать, структурировать полученную информацию;</p> <p>интерпретировать полученные данные;</p> <p>формулировать выводы по результатам изучения информации;</p> <p>этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>различные варианты установления психологических контактов;</p> <p>культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;</p>
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;	<p>осуществлять операции кредитного процесса;</p> <p>-выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации;</p> <p>-вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор);</p> <p>- оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.</p>	<p>базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности;</p> <p>пользоваться основными справочно-поисковыми системами;</p> <p>систематизировать, структурировать полученную информацию;</p> <p>интерпретировать полученные данные;</p> <p>формулировать выводы по результатам изучения информации;</p> <p>этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>различные варианты установления психологических контактов;</p> <p>культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;</p>
ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов;	<p>осуществлять операции кредитного процесса;</p> <p>-выполнять различные функции</p>	<p>базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности;</p> <p>пользоваться основными справочно-поисковыми системами;</p> <p>систематизировать, структурировать</p>

	<p>в зависимости от подразделения кредитной организации;</p> <p>-вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор);</p> <p>- оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.</p>	<p>полученную информацию;</p> <p>интерпретировать полученные данные;</p> <p>формулировать выводы по результатам изучения информации;</p> <p>этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>различные варианты установления психологических контактов;</p> <p>культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми;</p>
--	---	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Объем образовательной программы	38
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	38
в том числе:	
лекции (уроки)	24
практические занятия	12
Лабораторные занятия	2
Промежуточная аттестация в форме итоговой контрольной работы в 2 семестре	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Раздел 1. Организационные основы продаж банковских товаров и услуг			
Тема 1.1 Характеристика процесса продаж банковских продуктов и услуг	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	1 Общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг.		
	<i>Практические занятия.</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	Анализ конкурентных преимуществ банка и его продуктов и услуг		
	<i>Самостоятельная работа:</i> Изучение конспекта лекций, основной и дополнительной литературы; выполнение поисково-аналитического задания по теме «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
Тема 1.2. Конкурентные отношения на рынке банковских продуктов и услуг.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	1 Конкуренция и конкурентные отношения на рынке банковских продуктов и услуг.		
	<i>Практические занятия</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	1 Выполнение тестовых заданий.		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> Изучение конспекта лекций, основной и дополнительной литературы; выполнение поисково-аналитического задания по теме «Конкуренция на рынке банковских продуктов и услуг»;	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.

Тема 1.3 Профессиональные и личностные качества банковского менеджера по продажам	<i>Содержание учебного материала</i>	2	
	Профессиональные и личностные качества банковского менеджера по продажам		ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	подготовка сообщений на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Практика российских банков в сфере организации продажи банковских продуктов и услуг».		
Тема 1.4 Техника установления контакта с клиентом	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	Техника установления контакта с клиентом		
	Особенности банковского маркетинга		ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
Раздел 2.	Стратегии продаж банковских продуктов и услуг		
Тема 2.1. Виды стратегий продаж, их характеристики.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	1 Содержание понятия «стратегия продаж»		
	2 Виды стратегий продаж, их характеристики.		
	3 Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж.		
	<i>Практическое занятие</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	Деловая игра «Новый банковский продукт. Анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг»		
<i>Самостоятельная работа:</i> Изучение конспекта лекций, основной и дополнительной литературы.	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.	
Тема 2.2 Теория потребительского предпочтения	<i>Содержание учебного материала:</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	1 Исследование покупательских предпочтений.		
	2 Сегментирование клиентской базы.		
	3 Позиционирование продукта.		
	4 Выбор стратегии продаж.		
<i>Практическое занятие</i>	2		

		Выполнение заданий по сегментированию клиентской базы банка <i>1</i> и позиционированию банковских продуктов		ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
		<i>Самостоятельная работа:</i> Изучение конспекта лекций, основной и дополнительной литературы. Подготовка сообщений на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по теме: «Новый банковский продукт. Анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг».	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
Тема 2.3. Формы продвижения банковских товаров и услуг	<i>Содержание учебного материала</i>		2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	<i>1</i>	Каналы продвижения банковских продуктов и услуг.		
	<i>2</i>	Стратегии банка по привлечению клиентов.		
	<i>Практическое занятие</i>		2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	1. Анализ докладов			
		<i>Самостоятельная работа:</i> Изучение конспекта лекций, основной и дополнительной литературы. Подготовка сообщений на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Практика применения российскими и зарубежными банками различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг», «Факторы, влияющие на выбор банком стратегии продаж»	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
Тема 2.4. Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг	<i>Содержание учебного материала</i>		2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	<i>1</i>	Современные методы повышения уровня объема продаж банковских продуктов и услуг.		
			<i>Самостоятельная работа:</i> Изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы. Подготовка сообщений на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Современные методы продажи банковских продуктов и услуг».	4
Тема 2.5. Сущность и виды дистанционного банковского	<i>Содержание учебного материала</i>		2	
		Сущность и виды дистанционного банковского обслуживания		ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.;

обслуживания			ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	<i>Самостоятельная работа</i>	2	
	Подготовка сообщений на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Развитие электронных каналов доставки банковских продуктов»		ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
Тема 2. 6. Характеристика дистанционных банковских систем	<i>Содержание учебного материала</i>	2	
	Характеристика дистанционных банковских систем		ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	<i>Самостоятельная работа:</i>	2	
	Подготовка сообщений на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Активные методы продажи банковских продуктов», «Особенности продажи банковских продуктов корпоративным и розничным клиентам»		ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
Тема 2. 7. Способы обслуживания клиентов в системе продаж банковских продуктов и услуг	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	1 Обслуживание клиентов персональными менеджерами. 2 Использование информационных технологий в системе продаж 3 банковских продуктов.		
	<i>Практическое занятие</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	Проведение маркетинговых исследований предпочтений клиентов банка и разработка соответствующей техники		ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	<i>Самостоятельная работа:</i> Изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы. Подготовка к рубежному контролю	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	<i>Контрольная работа</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.

		<i>Итоговая контрольная работа</i>	2	ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
--	--	------------------------------------	---	---

3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ, ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ ИПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) – комплект методических и контрольных материалов, используемых при проведении текущего контроля освоения результатов обучения и промежуточной аттестации. (Приложение № 2).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для освоения дисциплины требуется аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета экономики:

- рабочие столы и стулья для обучающихся
- рабочий стол и стул для преподавателя
- доска и мел

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная учебная литература:

Основные источники:

1. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник для СПО / Е. Ф. Жуков [и др.] ; под ред. Е. Ф. Жукову, Ю. А. Соколова. — М. : Издательство Юрайт, 2022. — 312 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03230-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/10F4D3F0-29A3-4EAA-AD4A-6F9447B05F42

2. Бондарева, Т. Н. Бухгалтерский учет в банках : учеб. пособие / Т. Н. Бондарева. — Ростов н/Д : Феникс, 2021. — 154 с. — (Среднее профессиональное образование). — Соответ. ФГОС третьего поколения. -Библиогр.: с. 154. — ISBN 978-5-222-22813-5 : 40 р.

Дополнительная учебная литература:

1. Шадрина Г.В., Егорова Л.И. Основы бухгалтерского учета/ Учебник и практикум для СПО - М.: Издательство Юрайт, 2021, 429с.

2. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник для СПО / Е. Ф. Жуков [и др.] ; под ред. Е. Ф. Жукову, Ю. А. Соколова. — М. : Издательство Юрайт, 2022. — 301 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03232-1. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/DD362816-BED9-46C1-950D-471E9EDBB042

4.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№	Наименование электронной библиотечной системы
1.	Договор на ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» №5-20 от 04.02.2020 по 03.02.2021

2.	Договор на ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между БашГУ и «Нексмедиа» № 1681 от 06.09.2019 по 30.09.2020
3.	Договор на ЭБС между БашГУ и издательством «Лань» № 1680 от 06.09.2019 по 30.09.2020
4.	Соглашение на бесплатные коллекции в ЭБС между БашГУ и издательством «Лань» № 16 от 02.09.2019 по 30.09.2020
5.	Договор о подключении к НЭБ и о предоставлении доступа к объектам НЭБ между БашГУ в лице директора СФ БашГУ с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1438-П по 10.06.2024
6.	Договор на ЭБС ZNANIUM.COM между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Знаниум» № 4420эбс от 02.06.2020 по 01.06.2021

	Адрес (URL)	Описание страницы
1.	http://www.nalog.ru .	Официальный сайт Федеральной налоговой службы www.nalog.ru .
2.	http://www.minfin.ru .	Официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации
3.	http://www.garant.ru	Справочная правовая система «Гарант»;
4.	http://www.consultant.ru	Справочная правовая система «Консультант-плюс».

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Стерлитамакский филиал

Колледж

Календарно-тематический план

по дисциплине

ОП.12 Организация продажи банковских продуктов и услуг

38.02.07	специальность <i>Банковское дело</i>
код	наименование специальности
	квалификация <i>Специалист банковского дела</i>

Разработчик (составитель)

Преподаватель

Бурова М.А.

ученая степень, ученое звание,
категория, Ф.И.О.

Стерлитамак 2022

№ п/п	Наименование разделов и тем	Кол-во часов	Календарные сроки изучения (план)	Вид занятия	Самостоятельная работа обучающихся
	Раздел 1. Организационные основы продаж банковских товаров и услуг				
1.	Характеристика процесса продаж банковских продуктов и услуг	2/2	январь	лекция	Выучить конспект
2.	Анализ конкурентных преимуществ банка и его продуктов и услуг	2/4	январь	практическое занятие	Составить таблицу
3.	Конкурентные отношения на рынке банковских продуктов и услуг.	2/6	январь	лекция	Выучить конспект
4.	Выполнение тестовых заданий	2/8	январь	практическое занятие	Решить тест
5.	Профессиональные и личностные качества банковского менеджера по продажам	2/10	январь	лекция	Выучить конспект
6.	Техника установления контакта с клиентом	2/12	январь	лекция	Выучить конспект
	Раздел 2. Стратегии продаж банковских продуктов и услуг				
7.	Виды стратегий продаж, их характеристики.	2/14	февраль	лекция	Выучить конспект
8.	Деловая игра «Новый банковский продукт. Анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг»	2/16	февраль	практическое занятие	Выполнить практическое задание
9.	Теория потребительского предпочтения	2/18	февраль	лекция	Выучить конспект
10.	Выполнение заданий по сегментированию клиентской базы банка и позиционированию банковских продуктов	2/20	февраль	практическое занятие	Выполнить практическое задание
11.	Формы продвижения банковских товаров и услуг	2/22	февраль	лекция	Подготовить доклады
12.	Анализ докладов	2/24	февраль	практическое занятие	Повторить пройденный материал
13.	Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг	2/26	февраль	лекция	Выучить конспект

14.	Сущность и виды дистанционного банковского обслуживания	2/28	март	лекция	Выучить конспект
15.	Характеристика дистанционных банковских систем	2/30	март	лекция	Выучить конспект
16.	Способы обслуживания клиентов в системе продаж банковских продуктов и услуг	2/32	март	лекция	Выучить конспект
17.	Проведение маркетинговых исследований предпочтений клиентов банка и разработка соответствующей техники	2/34	март	практическое занятие	Подготовка к контрольной работе
18.	<i>Контрольная работа</i>	2/36	март	урок	
19.	<i>Итоговая контрольная работа</i>	2/38	март	урок	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»**

Стерлитамакский филиал

Колледж

Фонд оценочных средств

дисциплина

ОП.12 Организация продажи банковских продуктов и услуг

Общепрофессиональный цикл, обязательная часть

цикл дисциплины и его часть (обязательная, вариативная)

специальность

38.02.07

Банковское дело

код

наименование специальности

квалификация

Специалист банковского дела

Разработчик (составитель)

Преподаватель

Бурова М.А.

ученая степень, ученое звание,
категория, Ф.И.О.

Стерлитамак 2022

I Паспорт фондов оценочных средств

1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины «Организация продажи банковских продуктов и услуг», входящей в состав программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.07 Банковское дело. Объем часов на аудиторную нагрузку по дисциплине 38.

2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения дисциплины в соответствии с ФГОС специальности 38.02.07 Банковское дело и рабочей программой дисциплины «Организация продажи банковских продуктов и услуг»:

умения:

- осуществлять операции кредитного процесса;
- выполнять различные функции в зависимости от подразделения кредитной организации;
- вести предварительные переговоры (роль кредитный инспектор);
- оформлять пакет документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов.

знания:

базовые термины и понятия, описывающие предметы, средства и процессы профессиональной деятельности;

- пользоваться основными справочно-поисковыми системами;
- систематизировать, структурировать полученную информацию;
- интерпретировать полученные данные;
- формулировать выводы по результатам изучения информации;
- этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;
- различные варианты установления психологических контактов;
- культурные, этнические, индивидуальные различия между людьми.

Вышеперечисленные умения, знания и практический опыт направлены 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 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах.

ПК 1.3. Осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней.

ПК 1.5. Осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям;

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;

ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов.

3 Формы контроля и оценки результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках

освоения дисциплины.

В соответствии с учебным планом специальности 38.02.07 Банковское дело, рабочей программой дисциплины «Организация продажи банковских продуктов и услуг» предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

3.1 Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения дисциплины в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- *выполнение и защита практических работ,*
- *проверка выполнения самостоятельной работы студентов,*
- *проверка выполнения контрольных работ.*

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – *устный опрос, решение задач, тестирование по темам отдельных занятий.*

Выполнение и защита практических работ. Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой дисциплины, учатся анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Список практических работ:

1. Анализ конкурентных преимуществ банка и его продуктов и услуг
2. Выполнение тестовых заданий
3. Деловая игра «Новый банковский продукт. Анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг»
4. Выполнение заданий по сегментированию клиентской базы банка и позиционированию банковских продуктов
5. Анализ докладов
6. Проведение маркетинговых исследований предпочтений клиентов банка и разработка соответствующей техники
7. Контрольная работа
8. Ролевая игра «Проведение конкурса среди менеджеров по продажам»
9. Просмотр учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения менеджеров по продажам с последующим анализом.
10. Деловая игра: «Основные направления поиска и привлечения клиента»
11. Анализ практических примеров качества обслуживания в банке
12. Анализ презентаций на тему ««Презентация банковского продукта»»
13. Итоговая контрольная работа

Содержание, этапы проведения и критерии оценивания практических работ представлены в методических указаниях по проведению практических работ.

Проверка выполнения контрольных работ. Контрольная работа проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения темы или раздела. Согласно календарно-тематическому плану дисциплины предусмотрено проведение следующих контрольных работ:

Контрольная работа №1 по разделу 1. Организационные основы продаж банковских товаров и услуг и разделу 2. Стратегии продаж банковских продуктов и услуг

Итоговая контрольная работа по разделу 3 Психологические аспекты процесса продаж банковских продуктов и услуг

Сводная таблица по применяемым формам и методам текущего контроля и оценки результатов обучения

<p align="center">Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</p>	<p align="center">Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</p>
<p>Освоенные умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять сбор информации о клиентах, производить сегментирование клиентской базы; - владеть техникой ведения переговоров с клиентами; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - организовывать презентации банковских продуктов и услуг; - представлять преимущества конкретных банковских продуктов и услуг; - осуществлять продажу банковских продуктов и услуг; - осуществлять послепродажное обслуживание клиентов; - предотвращать и разрешать конфликтные ситуации. 	<p><i>Выполнение и защита практических работ № 1-11</i></p> <p><i>Оценка правильности выполнения самостоятельной работы</i></p> <p><i>Решение задач во время занятия</i></p> <p><i>Контрольная работа №1, 2</i></p>
<p>Усвоенные знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации процесса продаж в банках; - этапы продаж банковских продуктов и услуг; - основные каналы продвижения банковских продуктов и услуг; - каналы и методы привлечения клиентов в банк; - основные требования к качеству обслуживания клиентов банка; - принципы и правила установления контактов с клиентами; - психологические типы клиентов; - способы выявления потребностей клиентов; - правила подготовки и проведения эффективной презентации; - приемы и методы работы с возражениями; - приемы и методы послепродажного сопровождения клиентов; - правила поведения в конфликтных ситуациях. 	<p><i>Тестирование</i></p> <p><i>Выполнение и защита практических работ № 1-11</i></p> <p><i>Оценка правильности выполнения самостоятельной работы</i></p> <p><i>Решение задач во время занятия</i></p> <p><i>Контрольная работа №1, 2</i></p>

3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация продажи банковских продуктов и услуг» – итоговая контрольная работа.

Итоговая контрольная работа состоит из двух вариантов, в каждом из которых 5 вопросов и 10 тестов.

Критерии оценки результатов контрольной работы:

Студент выполнивший верно 9-10 тестов и ответивший верно на 5 вопросов получает оценку 5.

Студент выполнивший верно 7-8 тестов и ответивший верно на 4-3 вопроса получает оценку 4.

Студент выполнивший верно 5-6 тестов и ответивший верно на 2 вопроса получает оценку 3.

Студент выполнивший верно менее 5 и ответивший верно на 1 вопрос получает оценку 2.

ВОПРОСЫ К ИТОГОВОЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ» для студентов 2 курса специальности «Банковское дело»

Вопросы:

1. Общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг.
2. Конкуренция и конкурентные отношения на рынке банковских продуктов и услуг.
3. Виды стратегий продаж, их характеристики
4. Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж.
5. Исследование покупательских предпочтений.
6. Сегментирование клиентской базы.
7. Позиционирование продукта
8. Выбор стратегии продаж.
9. Каналы продвижения банковских продуктов и услуг.
10. Стратегии банка по привлечению клиентов.
11. Современные методы повышения уровня объема продаж банковских продуктов и услуг
12. Обслуживание клиентов персональными менеджерами.
13. Особенности коммуникативного процесса в банках.
14. Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки
15. Техника установления контакта с клиентом

Вариант 1.

Вопросы:

1. Техника установления контакта с клиентом
2. Общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг
3. Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки
4. Особенности коммуникативного процесса в банках
5. Конкуренция и конкурентные отношения на рынке банковских продуктов и услуг

Вариант 2

Вопросы:

1. Каналы продвижения банковских продуктов и услуг
2. Техника установления контакта с клиентом.
3. Исследование покупательских предпочтений
4. Позиционирование продукта
5. Стратегии банка по привлечению клиентов

Тест

1. Сочетание каких трех качеств менеджера по продажам важны для клиента на начальном этапе взаимодействия?

- А. Профильное образование, доскональное знание всех тонкостей продукта, привлекательный внешний вид.
- В. Заинтересованность проблемами клиента, компетентность, точность.
- С. Стратегическое мышление, энтузиазм, смелость.

2. Основная задача из сферы деятельности менеджера по продажам:

- А. Аналитика.
- В. Общение с клиентом.
- С. Продажи.

3. Отметьте общие черты между предпринимателем и менеджером по продажам:

- А. Менеджер по продажам воспринимает свой район сбыта так же, как предприниматель свою фирму.
- В. Стремление добиваться максимальной прибыли, используя свои умения, знания и навыки, учитывая перспективу.
- С. Степень принятия рисков.

4. Какие три составляющие играют для менеджера по продажам решающую роль в начале процесса анализа ситуации на рынке?

- А. Клиент, продавец, продукт/товар.
- В. Структура сегмента рынка, оценка ситуации в нем с учетом продаваемого продукта, определение регионального сегмента с географической точки зрения.
- С. Цены на нефть, политическая ситуация, сезонность.

5. Необходимое условие для продажи нового продукта/услуги:

- А. Харизматичность менеджера по продажам.
- В. Давно сложившиеся отношения с предполагаемым клиентом.
- С. Высокая осведомленность менеджера по продажам о сложившихся на рынке условиях.

6. Основное преимущество для менеджера по продажам при наличии разработанного и непрерывно пополняемого электронного банка данных:

- А. Уверенность в постоянном доступе к самым «свежим» сведениям.
- В. Экономия времени.
- С. Соответствие профессиональным стандартам.

7. Цель первого телефонного разговора с потенциальным клиентом:

- А. Продажа.
- В. Создание благоприятного впечатления о себе и своей компании.
- С. Достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии.

8. Почему в процессе телефонного разговора с клиентом предпочтительнее форма глаголов настоящего времени, например, «Вы довольны нашей последней

поставкой?» (вместо – «Вы были довольны нашей последней поставкой?»)?

- А. Так рекомендуют психологи.
- В. Форма настоящего времени сообщает собеседнику, что он является клиентом, а не был им в прошлом или станет в будущем.
- С. Так проще формулировать вопросы при разговоре с клиентом.

9. Какие преимущества получает менеджер по продажам, если с нужным человеком его соединяет по телефону секретарь?

- А. Можно преподнести свое предложение в наиболее выгодном свете.
- В. Можно познакомиться с девушкой.
- С. Можно собрать дополнительную информацию о потенциальном клиенте.

10. Отправляясь на первую встречу с потенциальным клиентом и не обладая информацией о традициях данной фирмы относительно служебной одежды сотрудников и их внешнего вида, менеджер по продажам должен одеться:

- А. В дорогой костюм в классическом стиле и использовать броские аксессуары для того, чтобы наверняка запомниться партнерам.
- В. В джинсы и джемпер темных тонов.
- С. В не слишком новый, но опрятный и выглаженный костюм в классическом стиле.

11. Демонстрационная папка нужна менеджеру по продажам в процессе общения с клиентом для:

- А. Унификации подхода менеджеров по продажам к процессу переговоров.
- В. Ссылок на различные документы и материалы, о которых может зайти речь в процессе разговора с клиентом.
- С. Продвижения своей компании с целью реализации ее стратегических целей.

12. В случае сравнения конкурентов решающее значение имеют два фактора:

- А. Соотношение цены и качества предоставляемых товаров.
- В. Соотношение цены и количества предоставляемых услуг.
- С. Соображения лояльности.

13. Позитивная роль конкуренции заключается в:

- А. Регуляции динамики цен.
- В. Стимуляции к развитию сервиса.
- С. Созданию атмосферы гонки.

14. Выгодная цена не всегда является для клиента основным критерием в процессе принятия решения о сделке по причине:

- А. Клиент не умеет считать свои деньги.
- В. Запрос клиента предполагает удовлетворение иной выгоды, нежели экономия средств.
- С. Клиент пытается манипулировать.

15. Наиболее удачным ответом менеджера по продажам в ситуации, когда клиент указывает ему на преимущества конкурента, будет:

- А. «Вы не правы, и я сейчас расскажу вам, в чем именно».
- В. «Давайте обсудим все преимущества наших конкурентов».
- С. «Да, у наших коллег есть свои преимущества, а у нас – свои. Давайте поговорим о наших».

16. Какие свои психологические ресурсы менеджер по продажам должен задействовать в процессе работы с возражениями?

- А. Терпение.
- В. Напористость.
- С. Красноречие.

17. Каким будет наиболее профессиональный ответ менеджера по продажам на возражение клиента: «Ваши цены слишком высоки для нас»?

- А. «Да, у нас дорого».
- В. «Да, вы правы, наши цены довольно высоки, причем это напрямую связано с высоким качеством нашей продукции».

С. «Ну что вы, разве это дорого? Вы посмотрите на цены у наших конкурентов!»

18. Ключевой клиент – это:

А. Такой, который благодаря соответствующим закупкам обеспечивает фирме и менеджеру по продажам выполнение значительной части плановых показателей объема продаж.

В. Представители крупных предприятий.

С. Партнеры, сотрудничающие с фирмой и непосредственно с менеджером по продажам не менее полутора лет.

19. Какие качества должен обнаружить менеджер по продажам при поступлении рекламации?

А. Умение парировать агрессивные высказывания.

В. Сострадание и совестливость.

С. Невозмутимость и понимание состояния клиента.

уход/снижение активности является его стратегической ошибкой.

20. Задачи менеджера по продажам на многопрофильной выставке:

А. Продавать как можно больше.

В. Устанавливать новые связи и заключать предварительные договоренности.

С. Продвигать свою компанию и ее продукцию.

Ответы на тесты

№	Ответы	№	Ответы
1.	В	11	В
2.	С	12	А
3.	В	13	В
4.	В	14	В
5.	С	15	С
6.	В	16	А
7.	С	17	В
8.	В	18	С
9.	С	19	С
10.	С	20	В

4 Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации

При оценивании лабораторной, практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее:

- качество выполнения практической части работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно,

допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания ответа по устному опросу.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения; за грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания доклада.

В докладе должны быть обозначены проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы. Тема должна быть раскрыта полностью.

Объем доклада должен составлять 3-5 страниц.

Текст доклада выравнивается по ширине, должен быть выполнен шрифтом Times New Roman № 14 через полуторный интервал.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей; левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 16 мм, нижнее – не менее 20 мм. Следует включить режим выравнивание по ширине и автоматический перенос слов. Абзац (отступ) в тексте равен 1,25.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическое описание документов. Общие требования и правила составления», ГОСТ Р 7.0.5—2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления»

Ссылки на литературный источник должны быть правильно оформлены в виде сносок в нижней части страницы (посредством их отделения от основного текста чертой, под которой указывается порядковый номер ссылки арабскими цифрами, фамилия и инициалы автора, полное название (заголовок) источника, место издания, издательство, год издания, страница.). На каждой следующей странице нумерацию ссылок начинают заново (1,2,3...).

«5» (отлично) – выполнены все требования к докладу: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«4» (хорошо) – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются

упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«3» (удовлетворительно) – тема доклада освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании текста или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

«3» (удовлетворительно) – имеются существенные отступления от темы таблицы, в частности, тема освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании; отсутствует логическая последовательность в суждениях; отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – таблица не завершена, обнаруживается существенное непонимание ее темы.

Критерии оценивания заданий по составлению схем.

«5» (отлично) – выполнены все требования по составлению схемы: логически последовательно изложен весь необходимый материал; присутствует логическая последовательность построения элементов; оформлено эстетично и аккуратно.

«4» (хорошо) – основные требования к схеме выполнены, но при этом допущены недочёты, в частности, имеются неточности в изложении материала; имеются упущения в оформлении.

«3» (удовлетворительно) – имеются существенные отступления от темы схемы, в частности, тема освещена частично; отсутствует логическая последовательность построения элементов; допущены фактические ошибки в содержании элементов схемы.

«2» (неудовлетворительно) – схема не завершена, обнаруживается существенное непонимание ее темы.

Критерии оценивания опорных конспектов.

«5» (отлично) – аккуратность выполнения, читаемость текста, грамотность (терминологическая и орфографическая), полное раскрытие темы конспекта.

«4» (хорошо) – тема конспекта раскрыта, однако материал изложен недостаточно логично; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая).

«3» (удовлетворительно) – материал изложен недостаточно логично, неаккуратное выполнение, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), тема конспекта раскрыта не в полной мере.

«2» (неудовлетворительно) – материал изложен нелогично, допущены терминологические и орфографические ошибки, неразборчивый почерк, тема конспекта не раскрыта.

Критерии оценивания заданий практических работ.

Практическая работа оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

Каждое задание оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания всех заданий оценка соответствует средней.

Критерии оценивания решений задач.

«5» (отлично) – составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе нормативных источников и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом.

«4» (хорошо) – составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор нормативных источников; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

«3» (удовлетворительно) – задание выполнено, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе нормативных источников; задача решена не полностью или в общем виде.

«2» (неудовлетворительно) – задача решена неправильно.

Критерии оценивания тестовых заданий.

- «5» (отлично) – 30 верных ответов (100%).
- «4» (хорошо) – 22-29 верных ответов (75%-95%).
- «3» (удовлетворительно) – 15-21 верных ответов (50%-70%).
- «2» (неудовлетворительно) – менее 15 верных ответов (менее 50%).

Критерии оценивания тестовых заданий контрольных работ.

- «5» (отлично) – 30 верных ответов (100%).
- «4» (хорошо) – 22-29 верных ответов (75%-95%).
- «3» (удовлетворительно) – 15-21 верных ответов (50%-70%).
- «2» (неудовлетворительно) – менее 15 верных ответов (менее 50%).

При оценивании лабораторной, практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее:

- качество выполнения практической части работы;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Тест оценивается по пяти бальной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл. За правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Оценка «5» соответствует 86% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 73% – 85% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 72% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов.

Тест оценивается по пяти бальной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл. За правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Оценка «5» соответствует 86% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 73% – 85% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 72% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов.