

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 03.11.2023 10:44:58  
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

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

# 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. Осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней.		<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. Осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям;		<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; интерпретировать полученные данные; 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>
<b>Объем образовательной программы</b>	38
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	38
в том числе:	
лекции (уроки)	24
практические занятия	12
Лабораторные занятия	2
Промежуточная аттестация в форме итоговой контрольной работы в 4 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
<b>Раздел 1. Организационные основы продаж банковских товаров и услуг</b>			
<b>Тема 1.1 Характеристика процесса продаж банковских продуктов и услуг</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>2</b>	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>	<b>2</b>	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».	<b>2</b>	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.
<b>Тема 1.2. Конкурентные отношения на рынке банковских продуктов и услуг.</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>2</b>	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>	<b>2</b>	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»;	<b>2</b>	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.

<b>Тема 1.3 Профессиональные и личностные качества банковского менеджера по продажам</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>2</b>	
	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».		
<b>Тема 1.4 Техника установления контакта с клиентом</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>2</b>	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.
<b>Раздел 2.</b>	<b>Стратегии продаж банковских продуктов и услуг</b>		
<b>Тема 2.1. Виды стратегий продаж, их характеристики.</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>2</b>	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>	<b>2</b>	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.	<b>2</b>	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.
<b>Тема 2.2 Теория потребительского предпочтения</b>	<i>Содержание учебного материала:</i>	<b>2</b>	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>	<b>2</b>	

		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».	<b>2</b>	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.
<b>Тема 2.3. Формы продвижения банковских товаров и услуг</b>	<i>Содержание учебного материала</i>		<b>2</b>	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>		<b>2</b>	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»	<b>2</b>	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.
<b>Тема 2.4. Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг</b>	<i>Содержание учебного материала</i>		<b>2</b>	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».	<b>4</b>
<b>Тема 2.5. Сущность и виды дистанционного банковского</b>	<i>Содержание учебного материала</i>		<b>2</b>	
		Сущность и виды дистанционного банковского обслуживания		ОК01; ОК02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.;

<b>обслуживания</b>			ПК 1.5.; ПК 1.6.; ПК 2.2.; ПК 2.3.
	<i>Самостоятельная работа</i>	<b>2</b>	
	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.
<b>Тема 2. 6. Характеристика дистанционных банковских систем</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>2</b>	
	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>	<b>2</b>	
	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.
<b>Тема 2. 7. Способы обслуживания клиентов в системе продаж банковских продуктов и услуг</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>2</b>	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.		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>Практическое занятие</i>	<b>2</b>	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	<b>2</b>	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>	<b>2</b>	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](http://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](http://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

	<b>Адрес (URL)</b>	<b>Описание страницы</b>
1.	<a href="http://www.nalog.ru">http://www.nalog.ru</a> .	Официальный сайт Федеральной налоговой службы <a href="http://www.nalog.ru">www.nalog.ru</a> .
2.	<a href="http://www.minfin.ru">http://www.minfin.ru</a> .	Официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации
3.	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>	Справочная правовая система «Гарант»;
4.	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>	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***

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

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
	<b>Раздел 1. Организационные основы продаж банковских товаров и услуг</b>				
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
	<b>Раздел 2. Стратегии продаж банковских продуктов и услуг</b>				
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)

---

***38.02.07***

код

специальность

***Банковское дело***

---

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"><b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b></p>	<p align="center"><b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b></p>
<p><b>Освоенные умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять сбор информации о клиентах, производить сегментирование клиентской базы;</li> <li>- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- представлять преимущества конкретных банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять продажу банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять послепродажное обслуживание клиентов;</li> <li>- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации.</li> </ul>	<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><b>Усвоенные знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации процесса продаж в банках;</li> <li>- этапы продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основные каналы продвижения банковских продуктов и услуг;</li> <li>- каналы и методы привлечения клиентов в банк;</li> <li>- основные требования к качеству обслуживания клиентов банка;</li> <li>- принципы и правила установления контактов с клиентами;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>- способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- правила подготовки и проведения эффективной презентации;</li> <li>- приемы и методы работы с возражениями;</li> <li>- приемы и методы послепродажного сопровождения клиентов;</li> <li>- правила поведения в конфликтных ситуациях.</li> </ul>	<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.