

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Информация о владельце:
ФИО: Макаренко Елена Николаевна
Должность: Ректор
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Дата подписания: 17.06.2026 12:49:59 Финансово-экономический колледж
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ
Директор
 Р.А. Сычев
« 04 » 2026 г.


Рабочая программа дисциплины Учебная практика

Специальность
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

Форма обучения	очная
Часов по учебному плану	36
в том числе:	
аудиторные занятия	36
самостоятельная работа	0

Ростов-на-Дону
2026 г.

**Распределение часов дисциплины по
семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	УП	РП		
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Практические	36	36	36	36
В том числе в форме практ.подготовки	36	36	36	36
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Итого	36	36	36	36

ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО (приказ Минобрнауки России от 14.11.2023 г. № 856)

Рабочая программа составлена по образовательной программе 38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО для набора 2026 года
программа среднего профессионального образования

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 03.03.2026 протокол № 9

Программу составил(и): Преп., Гамалеева Н.Г.

Председатель ЦМК: Гамалеева Н.Г.

Рассмотрено на заседании ЦМК от 24.03.2026 протокол № 7

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	УП.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Основы финансовой грамотности
2.1.2	Основы предпринимательской деятельности
2.1.3	Финансы организации
2.1.4	Основы проектной деятельности
2.1.5	Менеджмент
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организация Кредитной работы
2.2.2	Производственная практика
2.2.3	Экзамен по модулю

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
3.1 Знать	
ПК.3.1 Осуществлять поиск потенциальных клиентов определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; классификацию банковских операций; особенности банковских услуг и их классификацию; параметры и критерии качества банковских услуг; понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;	
ПК. 3.2 Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги особенности банковских услуг и их классификацию; параметры и критерии качества банковских услуг;	
ПК. 3.3 Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;	
3.2 Уметь	
ПК.3.1 Осуществлять поиск потенциальных клиентов осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; выявлять потребности клиентов; определять преимущества банковских продуктов для клиентов; ориентироваться в продуктовой линейке банка;	
ПК. 3.2 Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;	
ПК. 3.3 Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; осуществлять обмен опытом с коллегами;	

организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
использовать различные формы продвижения банковских продуктов;
осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов;
иметь практический опыт в консультировании клиентов по банковским продуктам и услугам

3.3 Владеть

ПК.3.1 Осуществлять поиск потенциальных клиентов

навыками осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;

выявлять потребности клиентов;

ПК. 3.2 Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги

ориентироваться в продуктовой линейке банка; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка

ПК. 3.3 Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами

консультированием клиентов по тарифам банка;

выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	Раздел 1. Банковские продукты и услуги					
1.1	Учебная практика раздела 1 Виды работ Урок-экскурсия в банк. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций) /Пр//Пр/	4	4	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
1.2	Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. /Пр/	4	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
1.3	Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. /Пр/	4	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
1.4	Изучение стратегии развития банка. Изучение модели компетенций сотрудников банка Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. /Пр/	4	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
1.5	Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. /Пр/	4	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских					

	продуктов и услуг					
2.1	Занятия в лаборатории «Учебный банк: Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». /Пр/	4	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
2.2	Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». /Пр/	4	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
2.3	Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». б. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». профессиональный имидж». Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. /Пр/	4	4	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
2.4	Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. /Пр/	4	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
2.5	Организация презентации банковских продуктов и услуг. /Пр/	4	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
2.6	Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». /Пр/	4	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
2.7	Тренинг «Определение типа клиента». /Пр/	4	2	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
2.8	Практикум «Моделирование поведения клиента». /Пр/	4	4	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
2.9	Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с	4	4	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	

клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. Дифференцированный зачет/Пр/					
---	--	--	--	--	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике представлен в Приложении 1 к программе практики.

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Пеганова, О. М.	Банковское дело : учебник для вузов спо	Москва : Издательство Юрайт, 2025	https://urait.ru/bcode/536271 неограниченное число зарегистрированных пользователей
Л1.2	В. А. Боровковская	Банковское дело: учебник и практикум для спо	Москва : Издательство Юрайт, 2025	https://urait.ru/bcode/544958 неограниченное число зарегистрированных пользователей

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации Министерство финансов Российской Федерации (minfin.gov.ru)
Э2	официальный сайт Университетской библиотеки ONLINE (ЭБС) ЭБС "Университетская библиотека онлайн" читать электронные книги (biblioclub.ru)

6.3. Перечень программного обеспечения

6.3.1	Операционная система. RedOS
6.3.2	Офисный пакет LibreOffice

6.4 Перечень информационных справочных систем

6.4.1	ИСС «Гарант»
6.4.2	ИСС «КонсультантПлюс»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения.
-----	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ

По результатам освоения программы практики обучающиеся представляют письменный отчет с последующей аттестацией в форме зачета с оценкой.

Отчет о прохождении практики должен содержать основную часть и приложения. В нем излагаются результаты учебной практики в соответствии с индивидуальной программой практики.

Отчет о прохождении учебной практики включает: Титульный лист, Содержание, Введение, Основная часть, Заключение, Библиографический список, Приложения.

Во введении отражается актуальность выбранной темы, необходимость разработки, обоснование использования инструментальных средств.

Содержание отчета согласовывается с преподавателем.

В заключении указываются выводы о проделанной работе и возможные перспективы развития.

Библиографический список должен содержать перечень использованной литературы, изданной в бумажном виде, и материалов, опубликованных в глобальной информационной сети.

В приложениях размещается иллюстративный материал вспомогательного характера.

Отчет должен быть не меньше 25 стр. без приложений.

По тексту обязательны ссылки на литературу: в квадратных скобках – номер источника из библиографического списка.

Оформление отчета: шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – 1,5 строки, интервалы до абзаца и после – 0, параметры страницы: слева – 25, сверху и снизу – 20, справа – 15, страницы нумеровать в правом верхнем углу, начиная с третьей страницы, красная строка – 1,25, новая глава начинается с новой страницы, новый раздел идет в продолжение текста, размер текста в таблице – 12, межстрочный интервал – 1.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УП.01 Учебная практика

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

УУД, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК.3.1 Осуществлять поиск потенциальных клиентов			
Знать: определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; классификацию банковских операций; особенности банковских услуг и их классификацию; параметры и критерии качества банковских услуг; понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;	Получение систематических знаний Об определении банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; классификации банковских операций;	Уровень знаний определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; классификацию банковских операций;	ИЗ
Уметь: осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; выявлять потребности клиентов; определять преимущества банковских продуктов для клиентов; ориентироваться в продуктовой линейке банка;	Сформировать систематическое умение осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;	Уровень умения осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг, выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; выявлять потребности клиентов;	ИЗ
Владеть: навыками осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять	Сформировать систематическое владение навыками осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских	Уровень владения навыками осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и	ИЗ

информацию в банк; выявлять потребности клиентов;	продуктов и услуг; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; выявлять потребности клиентов;	представлять информацию в банк; выявлять потребности клиентов;	
--	--	---	--

ПК. 3.2 Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги

Знать: особенности банковских услуг и их классификацию; параметры и критерии качества банковских услуг;	Получение систематических знаний об особенностях банковских услуг и их классификацию; параметры и критерии качества банковских услуг;	Уровень знаний об особенностях банковских услуг и их классификацию; параметры и критерии	ИЗ
--	--	---	-----------

Уметь: консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;	Сформировать систематическое умение ориентироваться в продуктовой линейке банка; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; консультировать клиентов по тарифам банка;	Уровень умения ориентироваться в продуктовой линейке банка; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;	ИЗ
--	---	--	-----------

Владеть: ориентироваться в продуктовой линейке банка; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка	Сформировать систематическое владение определять преимущества банковских продуктов для клиентов; ориентироваться в продуктовой линейке банка; консультировать потенциальных клиентов о	Уровень владения ориентироваться в продуктовой линейке банка; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; консультировать	ИЗ
---	--	---	-----------

	<p>банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</p> <p>консультировать клиентов по тарифам банка;</p> <p>выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</p>	<p>клиентов по тарифам банка;</p> <p>выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка</p>	
--	---	--	--

ПК. 3.3 Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами

<p>Знать:</p> <p>понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</p>	<p>Получение систематических знаний</p> <p>О параметры и критерии качества банковских услуг;</p> <p>понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</p>	<p>Уровень знаний</p> <p>параметров и критериев качества банковских услуг;</p> <p>понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</p>	<p>ИЗ</p>
--	---	---	------------------

<p>Уметь:</p> <p>формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</p> <p>осуществлять обмен опытом с коллегами;</p> <p>организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</p> <p>осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов;</p> <p>иметь практический опыт в консультировании клиентов по банковским продуктам и услугам</p>	<p>Сформировать систематическое умение</p> <p>консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</p> <p>консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</p>	<p>Уровень умения</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</p> <p>переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</p> <p>формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</p> <p>осуществлять обмен опытом с коллегами;</p> <p>организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</p>	<p>ИЗ</p>
---	--	---	------------------

<p>Владеть:</p> <p>консультировать клиентов по тарифам банка;</p> <p>выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка</p>	<p>Сформировать систематическое владение</p> <p>навыками консультировать клиентов по тарифам банка;</p> <p>выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента</p>	<p>Уровень владения</p> <p>навыками осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</p> <p>консультировать клиентов по тарифам банка;</p> <p>выбирать схемы</p>	<p>ИЗ</p>
---	---	--	------------------

	и банка;	обслуживания, выгодные для клиента и банка	
--	----------	--	--

ИЗ- индивидуальное задание

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения учебной практики

Типовое задание

Наименование разделов и тем	Содержание работы
1	2
Тема 1: Понятие банковской деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить нормативную базу которая регламентирует порядок работы российских коммерческих банков 2. Дать характеристику современных стандартов банковского обслуживания 3. Описать должностные полномочия Агента банка
Тема 2: Изучение понятия «банковская триада»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить понятие «банковских продуктов», «банковских операций» и «банковских услуга». Произвести их классификацию. Построить схему их взаимосвязи. Изучить один из банковских продуктов для физических или юридических лиц. 2. Произвести описание продуктов и сервисов на примере одного из банков. 3. Произвести анализ банковской продуктовой линейки на примере одного из клиентских сегментов. Изучить цену банковского продукта с позиции банка и клиента.
Тема 3: Изучение клиентской базы банка	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить корпоративную этику на примере работы одного из банков. Дать характеристику нейма, слогана и бренда банка. 2. Изучить понятие «клиентская база банка» с позиции потребительских предпочтений. Составить пример сегментации клиентов банка (любой клиентский сегмент). Составить пример портрета клиента банка (любой клиентский сегмент). 3. Произвести анализ требований к организации встречи посетителей банка
Тема 4: Изучение этапов создания банковских продуктов российскими коммерческими банками	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить особенности выявления потребностей клиентов и технологию их консультирования. 2. Построить пример продажи банковского продукта. Совершить кросс-продажу. 3. Изучить способы работы с возражениями. Разработать пример чек-листа по результатам тестирования банковского продукта, согласно условий задания
Тема 5: Изучение технологии продаж банковских продуктов российскими банками	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить маркетинговые каналы продаж банковских продуктов российскими банками и дать их сравнительную характеристику. 2. Составить пример скрипта продаж через горячие звонки одного из банковских продуктов для физических или юридических лиц на примере системно значимого банка. 3. Составить пример воронки продаж банковского продукта, согласно условий задания.
Тема 6: Развитие и продвижение банковских продуктов на банковском	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить каналы масштабирования новых и инновационных банковских продуктов на банковском рынке. 2. Изучить метрики анализа клиентского опыта, полученного в

рынке	<p>процессе покупки банковского продукта. Построить карту клиентского пути и отразить местоположение клиента, согласно условий задания.</p> <p>3. Привести пример оценки качества банковских услуг на основе ряда моделей и методик, предложенных в задании.</p>
Тема 7: Развитие конкурентных позиций банка на рынке	<p>1.Изучить понятие «конкуренции на банковском рынке с позиции различных авторов. Построить таблицу со сравнительной характеристикой</p> <p>2.Провести конкурентный анализ одного из системно значимых банков в рамках внедрения им на рынок нового банковского продукта или технологии</p> <p>3.Произвести анализ банковского рынка (TAM ,SAM, SOM)</p>
Тема 8. Анализ клиентского опыта в российских коммерческих банках	<p>1.Анализ каналов взаимодействия банка и клиентов.</p> <p>2. Построение примера взаимодействия сотрудника банка и клиента по анализу клиентского опыта.</p> <p>3. Сформировать предложения по развитию инструментов по анализу клиентского опыта.</p>
Тема 9. Роль поведенческих мотивов корпоративных клиентов в процессе покупки банковских продуктов	<p>1. Изучить понятие «поведенческие мотивы клиента» при принятии им решения о покупке банковского продукта. Составить карту эмпатии.</p> <p>2. Понятие «оттока» клиентов и его влияние на работу банка. Способы оптимизации оттока сотрудниками банка</p> <p>3. Проанализировать программы лояльности для юридических лиц или физических лиц на примере одного из системно значимых банков.</p>
Тема 10. Изучение понятия « лояльности » и его роли в процессе банковского обслуживания различных категорий клиентов	<p>1.Дать характеристику понятия "лояльность" . Как влияет уровень лояльности увеличение среднего чека и частоты покупок банковских продуктов клиентами банка.</p> <p>2.Дать характеристику «ценностного предложения» банка в обслуживании клиентов.</p> <p>3. Выделить ценностное предложение по каждому банковскому продукту из выбранной Вами продуктовой линейки.</p>
Тема 11. Развитие стандартов работы банка в области качества обслуживания клиентов	<p>1.Провести анализ стандартов качества обслуживания клиентов на примере одного из банков.</p> <p>2.Описать роль стандартов качества обслуживания в повышении уровня лояльности клиентов.</p> <p>3.Изучить влияние совершенствования стандартов качества банковского обслуживания на профессиональные компетенции Агента банка.</p>
Тема 12. Изучение проблем и перспектив работы российских коммерческих банков в обслуживании клиентов	<p>1.Выделить на примере одного из системно значимых банков , проблемы связанные с обслуживанием физических или юридических лиц</p> <p>2.Выделить на примере одного из системно значимых банков , перспективы связанные с обслуживанием физических или юридических лиц</p> <p>3Сформировать рекомендации по совершенствованию обслуживания физических или юридических лиц на примере одного из системно значимых банков</p>

Критерии оценивания:

- зачет «отлично» – изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы практики в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- зачет «хорошо» – наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы практики в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- зачет «удовлетворительно» – наличие твердых знаний в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- незачет «неудовлетворительно» – ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию. Текущий контроль по практике проводится в форме контроля на каждом этапе, указанном в таблице программы практики.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

Аттестацию по итогам практики проводит руководитель практики от образовательной организации на основании оформленного отчета. Защита отчета проводится в форме индивидуального собеседования.