

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 07.06.2024 14:10:18
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО КУБАНСКИЙ ИПО)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины
ОП.09 МЕНЕДЖМЕНТ
по специальности
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

Краснодар, 2024

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____ / Т.В. Першакова
31.05.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____ О.Л. Шутов
Приказ №65-О от 31.05.2024 г.

ОДОБРЕНО

Педагогическим советом
Протокол №6 от 31.05.2024 г.

РАССМОТРЕНО

на заседании УМО «Менеджмент и
предпринимательство»
Протокол №5 от 15.05.2024
Председатель _____ / Котенко И.Ю.

Рабочая программа учебной дисциплины «ОП.09 Менеджмент» предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело (Приказ Минобрнауки России от 14.11.2023 г. № 856, зарегистрирован в Минюсте России 15.12.2023 г. № 76429), укрупненная группа специальностей 38.00.00 Экономика и управление; с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей

Организация-разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО».

Разработчик:

Муштаева Л.А., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
.....	14

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.09 МЕНЕДЖМЕНТ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.09 Менеджмент» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело (Приказ Минобрнауки России от 14.11.2023 г. № 856, зарегистрирован в Минюсте России 15.12.2023 г. № 76429), укрупненная группа специальностей 38.00.00 Экономика и управление;

При реализации рабочей программы учебной дисциплины «ОП.09 Менеджмент» могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;

ПК 1.3 Осуществлять подготовку материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов.

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

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 08.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.3.; ПК 1.6.; ПК 2.1.	- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия; определить необходимые ресурсы; - определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение	- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - правила оформления документов и построения устных сообщений - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
	- консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям - консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов	- нормативные правовые акты, регулирующие осуществление кредитных операций и обеспечение кредитных обязательств;
	- выявлять потребности клиента по видам и условиям банковских продуктов и услуг; - оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта банковского продукта в	- правила делового общения с клиентами; - навыки делового общения и межкультурной коммуникации; - теория и практика переговорного процесса; - правила корпоративной этики;

	соответствии с выявленными потребностями; - оперативно принимать решения по предложению и продаже клиенту дополнительного банковского продукта и услуги (кросс-продажа); - выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиками, имеющими просроченную задолженность; - подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей клиента	- теоретические аспекты и практические навыки регулирования конфликтов; - психология общения и ведение консультационной работы с клиентами.
--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
ОБЪЕМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	54
<i>в том числе вариативная часть</i>	22
- теоретическое обучение	28
- практические занятия	26
в т.ч. дифференцированный зачет	2
в т.ч. в форме практической подготовки	26
- курсовая работа (проект)	-
- самостоятельная работа	-
- промежуточная аттестация	-
в том числе:	
консультации	
дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план учебной дисциплины ОП.09 Менеджмент

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов				
	Всего	в т.ч. в форме практической подготовки	самост. работа студента	теоретич. обучение	практич. занятия
Раздел 1. Функции менеджмента	14	8*		6	8
Тема 1.1.Общая теория управления, закономерности управления различными системами	4	2		2	2
Тема 1.2. Цикл менеджмента	6	4		2	4
Тема 1.3. Внешняя и внутренняя среда организации. Жизненный цикл бизнес единицы	4	2		2	2
Раздел 2. Технология менеджмента	38	16*		22	16
Тема 2.1. Стратегический менеджмент	4	2		2	2
Тема 2.2. Управленческие решения и деловая коммуникация	20	8		12	8
Тема 2.3. Методы и стили управления.	4	2		2	2
Тема 2.4. Психология менеджмента.	10	4		6	4
Дифференцированный зачет	2	2			2
Итого за семестр	54	26*		28	26

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Функции менеджмента		14	
Тема 1.1 Общая теория управления, закономерности управления различными системами	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 5,
	1. Теория управления. Этапы и школы в развитии менеджмента. Объект и предмет изучения теории управления. Ключевые понятия теории управления: система управления, процесс управления, механизм управления. Управление и менеджмент. Менеджер и предприниматель. Организация как объект управления. Закономерности управления различными системами (организациями).	2	
	В том числе практических занятий	2	
	ПЗ №1 «Составление таблицы «Школы менеджмента»	2*	
Тема 1.2 Цикл менеджмента	Содержание учебного материала	6	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 5, ОК 9, ПК 1.1, ПК 2.1
	1. Планирование, его цели, задачи. Видов планов предприятия. Организационные структуры предприятия: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная, проектная. Контроль, его сущность, виды и задачи. Порядок осуществления контроля различных видов. Способы и методы координации деятельности предприятия. Мотивация персонала, ее способы и виды. Процессуальные и содержательные теории мотивации.	2	
	В том числе практических занятий	4	
	ПЗ № 2 «Правила и принципы построения организационных структур».	2*	
	ПЗ № 3 «Определение потребности в мотивации. Разбор конкретных ситуаций»	2*	
Тема 1.3.	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК

Внешняя и внутренняя среда организации. Жизненный цикл бизнес единицы.	1. Внешняя и внутренняя среда организации, ее влияние на участника рыночных отношений. Характеристики внешней и внутренней среды. Элементы внутренней и внешней среды организации. ПЭСТ анализ. S.W.O.T анализа. Жизненный цикл бизнес-единицы. Стадии и этапы жизненного цикла. Инновации как необходимое условие долгосрочного существования. Виды и классификация инноваций	2	03, ОК 05, ОК 9,
	В том числе практических занятий	2	
	ПЗ № 4 «Влияние внешней среды на жизненный цикл бизнес единицы».	2*	
Раздел 2. Технология менеджмента		26	
Тема 2.1. Стратегический менеджмент	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11,
	1. Стратегическое планирование. Видение, миссия организации. Общие и частные цели предприятия. Дерево целей. Виды стратегий: бизнес, конкурентная, финансовая, операционная.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	ПЗ №5 «Разработка миссии и стратегии предприятия».	2*	
Тема 2.2. Управленческие решения и деловая коммуникация	Содержание учебного материала	20	ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11,
	1. Основы теории принятия управленческих решений. Виды управленческих решений. Этапы и методы принятия управленческих решений.	2	
	2. Понятие этапов процесса коммуникации. Формы деловой коммуникации. Функции и алгоритм деловой коммуникации. Оформление итогов деловой коммуникации. <i>Методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера.</i>	2	
	3. Правила делового общения с клиентами.	2	
	4. Навыки делового общения и межкультурной коммуникации.	2	
	5. Теория и практика переговорного процесса.	2	
	6. Правила корпоративной этики	2	
	В том числе практических занятий	8	
	ПЗ №6 Деловая игра: «Принятие управленческого решения».	2*	
	ПЗ №7 «Выявлять потребности клиента по видам и условиям банковских продуктов и услуг. Оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта банковского продукта в соответствии с выявленными потребностями»	2*	
	ПЗ №8 «Оперативно принимать решения по предложению и продаже клиенту дополнительного банковского продукта и услуги (кросс-продажа)»	2*	

	ПЗ №9 «Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера»	2*	
Тема 2.3 Методы и стили управления.	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 2.1,
	1. Лидерство, влияние, власть. Виды власти. Методы управления: административный, экономический, социально-психологический. Стили управления: авторитарный, демократический, либеральный. Теория «Х». Теория «У». Управленческая решетка Блейка-Мутона. Ситуативное использование стиля управления.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	ПЗ №10 «Определение оптимального стиля управления в конкретной ситуации».	2*	
Тема 2.4. Психология менеджмента.	Содержание учебного материала	10	ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11,
	1. Конфликт, его сущность причины и последствия. Этапы развития конфликта. Методы управления конфликтами. Стресс, его причины и последствия. Методы и подходы управления стрессом. Управление социально-психологическим климатом в коллективе.	2	
	2. Теоретические аспекты и практические навыки регулирования конфликтов.	2	
	3. Психология общения и ведение консультационной работы с клиентами	2	
	В том числе практических занятий	4	
	ПЗ №11 Деловая игра: «Управление конфликтом».	2*	
	ПЗ №12 «Выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиками, имеющими просроченную задолженность»	2*	
Дифференцированный зачет		2	
Всего		54	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен:

кабинет «Менеджмента и предпринимательства»,

оснащенный оборудованием:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, магнитно-маркерная учебная доска, наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация;

технические средства обучения:

ноутбук с лицензионным программным обеспечением;

телевизор (экран).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, в том числе рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные источники

1. Иванова, И. А. Менеджмент: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 327с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18492-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-535154>

2. Виханский, О. С. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2024. — 288 с. - ISBN 978-5-9776-0085-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2125913>— Режим доступа: по подписке.

3. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования/ Ю.В.Кузнецов [и др.]; по ред. Ю.В. Кузнецова.—2-е изд., перераб. и доп.- — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 595с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18120-3. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-534323>

4. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования/ А.Л. Гапоненко [и др.]; по ред. А.Л. Гапоненко—2-е изд., перераб. и доп.- — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 379с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17649-0. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-536600>

5. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования/ Е.П. Михалева 2-е изд., перераб. и доп.- — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 191с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5662-7. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-535392>

3.2.2 Дополнительные источники

6. Казначевская, Г.Б. Менеджмент: учебник / Казначевская Г.Б. — Москва: КноРус, 2023. — 240 с. — ISBN 978-5-406-03004-2. — URL: <https://book.ru/book/936304>. — Текст: электронный.

7.Коротков, Э. М. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 566 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08046-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/433680> 14

8. Менеджмент: методы принятия управленческих решений: учебное пособие для среднего профессионального образования / П. В. Иванов [и др.] ; под редакцией П. В. Иванова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 276 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13050-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448872>

9. Сетков, В.И. Менеджмент : учебное пособие / Сетков В.И. — Москва : КноРус, 2023. — 149 с. — ISBN 978-5-406-03832-1. — URL: <https://book.ru/book/936628>. — Текст : электронный.

10. Тебекин, А. В. Стратегический менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 333 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5369-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/433523>

11. Трофимова, Л. А. Менеджмент. Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 335 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01144-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/437312>

3.2.3. Электронные издания

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа <http://www.consultant.ru>

2. Электронная библиотека издательства «Юрайт»-Режим доступа <https://biblio-online.ru/>

3. Электронно-библиотечная система – Режим доступа <http://znanium.com>

4. Журнал менеджмент в России и за рубежом – Режим доступа <http://www.mevriz.ru>

5. Электронно-библиотечная система – Режим доступа <http://znanium.com>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; -структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности - номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации -порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; -основы проектной деятельности; - правила оформления документов и построения устных сообщений - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - <i>-правила делового общения с клиентами;</i> - <i>навыки делового общения и межкультурной коммуникации;</i> - <i>теория и практика переговорного процесса;</i> - <i>правила корпоративной этики;</i> - <i>теоретические аспекты и практические навыки регулирования конфликтов;</i> <i>психология общения и ведение консультационной работы с клиентами</i>	- уровень освоения учебного материала; - умение использовать теоретические знания и практические умения при выполнении профессиональных задач; - уровень сформированности общих и профессиональных компетенций.	Текущий контроль Оценка выполнения кейс-заданий Оценка заполнения таблицы Оценка результатов устного и письменного опроса Оценка результатов решения ситуационных задач Промежуточная аттестация Дифференцированный зачет
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для	Демонстрация умений в составлении стратегического плана организации и его реализации. Демонстрация умений в поиске информации и ее использовании при составлении SWOT-	Текущий контроль Оценка результатов выполнения практической работы Оценка выполнения кейс-заданий Оценка заполнения таблицы Оценка результатов

решения задачи и/или проблемы; - составить план действия; определить необходимые ресурсы; - определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение	анализа и PEST-анализа. Демонстрация умений в поиске информации и принятии управленческих решений. Демонстрация умений в проектировании организационной структуры предприятия. Демонстрация умений по использованию методов мотивации и управления персоналом. Демонстрация умений по управлению конфликтами и стрессами.	устного и письменного опроса Оценка результатов решения ситуационных задач Оценка результатов выполнения домашних заданий. Наблюдение за процессом выполнения заданий Отчет и защита ПЗ№1, ПЗ№2 ПЗ№3 ПЗ№4 ПЗ№5 ПЗ№6-ПЗ№10, ПЗ№11. Промежуточная аттестация Дифференцированный зачет
- выявлять потребности клиента по видам и условиям банковских продуктов и услуг; - оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта банковского продукта в соответствии с выявленными потребностями; - оперативно принимать решения по предложению и продаже клиенту дополнительного банковского продукта и услуги (кросс-продажа); - выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиками, имеющими просроченную задолженность; - подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей клиента;	Демонстрация умений выявлять потребности клиента по видам и условиям банковских продуктов и услуг Демонстрация умений оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта банковского продукта в соответствии с выявленными потребностями; Демонстрация умений оперативно принимать решения по предложению и продаже клиенту дополнительного банковского продукта и услуги (кросс-продажа); Демонстрация умений выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиками, имеющими просроченную задолженность; Демонстрация умений выстраивать эффективную деловую коммуникацию с учетом индивидуальных особенностей партнера	Текущий контроль Оценка результатов выполнения практических работ. Отчет и защита ПЗ№7, ПЗ№8, ПЗ№9, ПЗ№12. Промежуточная аттестация Дифференцированный зачет