

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КЫЗЫЛСКИЙ ТЕХНИКУМ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ»**

РАССМОТРЕНА  
на заседании предметно-цикловой  
комиссии  
дисциплин  
Протокол № от «\_\_»\_\_\_\_2021\_г.  
Председатель ПЦК  
\_\_\_\_\_/Дапык С.М./  
(подпись)

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_/Биче-оол М.Б./  
«\_\_»\_\_\_\_2021\_г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
«ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям  
рабочих, должностям служащих» (МДК.03.01 Агент банка)**

для специальности среднего профессионального образования

38.02.07 «Банковское дело» базовая

подготовка

Форма обучения: очная

Квалификация: специалист по банковскому делу

**Разработчики:**

1. Организация - разработчик: АНОО ПО Кызылский техникум экономики и права ПК.
2. Преподаватель АНОО Кызылского техникума экономики и права

**Кызыл, 2021 г.**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (далее – ФГОС СОО) 38.02.07 «Банковское дело» среднего профессионального образования утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 июля 2014г. №837 и зарегистрированы Министерством юстиции РФ 18.08.2014 №33622;
- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности;
- Рекомендации по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой специальности или профессии профессионально образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259) (с уточ. От 25.05.2017г.)
- Примерной программы учебной дисциплины «Организация безналичных расчетов» для профессиональных образовательных организации, рекомендованной Федеральным государственным автономным учреждением «Федеральный институт развития образования» (далее – ФГАУ «ФИРО») в качестве примерной программы для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования, Министерство юстиции РФ 3.12.2015г., регистрационный номер №39955 и от 25.11.2016 №1477, (зарегистрирован Министерство юстиции РФ 12.12.2016г.) регистрационный номер №44662

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ .....	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	17

### **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **1.1 Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации 5 февраля 2018 г., №69 и учебными планами, утвержденными Ученым советом Российского университета кооперации г., в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» и соответствующих профессиональных компетенций:

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

ПК.2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов; ПК

2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов;

## **1.2. Цель и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

### **иметь практический опыт:**

осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг;

### **уметь:**

- собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;
- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;
- устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;
- мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;
- использовать технические средства коммуникации;
- организовывать деловые встречи с клиентами;
- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;
- информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;
- компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;
- выявлять потребности клиентов;
- стимулировать клиентов повторно обращаться в банк;
- мотивировать лояльность клиентов банка.

**знать:**

- источники и методы сбора информации,
- приемы коммуникации;
- принципы и правила установления контактов с клиентами;
- способы мотивирования потенциальных клиентов;
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- психологические типы клиентов;
- правила ведения телефонных переговоров;
- правила ведения переговоров «лицом к лицу»;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- технику общения во время ведения переговоров;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;
- потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;
- организационно-управленческую структуру банка;
- политику и перспективы развития банка;
- банковские продукты и услуги;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.

**Рекомендуемое количество часов на освоение программы**

**профессионального модуля:** максимальной учебной нагрузки

обучающегося 204 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 120 часов; самостоятельной работы обучающегося 0 часов.

### 1.3. Результаты освоения профессионального модуля

Изучение профессионального модуля направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

Код	
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;
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 1.6	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
ПК 2.1	Оценивать кредитоспособность клиентов;
ПК 2.2	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;
ПК 2.3	Осуществлять сопровождение выданных кредитов;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. Учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося					Самостоятельная работа обучающегося	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. теория часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	В т.ч. Экзамен			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 1.1-ОК 11, ПК 1.1-1.6	Агент банка	120	120	80	40	-	8	-	36	36
	<b>Всего:</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>80</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

### 3. Тематический план и содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Формируемые компетенции	
1	2	3	4	
<b>ПМ.03. Выполнение работ по должности служащего</b>				
<b>МДК 03.01 Организация деятельности агента банка</b>				
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8		
	1.	Банковская триада, банковских услуг.	2	
	2.	Классификация банковских услуг.	2	ОК 1-6, ОК 9-10, ПК 1.12.3
	3.	Государственные регулируемые, клиентские риски. Качество банковских услуг	2	
	4.	Качество банковских услуг.	2	
	<b>Практические занятия</b>		12	
	1.	Решение ситуационных задач, по банковским услугам, продуктам.	2	



	2.	Определение банковских продуктов, расчет, анализ.	2	1.12.3
	3.	Понятие жизненного цикла, этапы и анализ жизненного цикла	2	
	4.	Тарифы на банковские услуги и банковские продукты.	2	
	5.	Консультирование клиентов по получению кредита и по тарифам банка.	2	
	6.	Консультирование клиентов по получению кредита и по тарифам банка.	2	

<b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Банковские продукты частным лицам.	2	ОК 1-6, ОК 9-10, ПК 1.12.3
	<b>Практические занятия</b>		12	
	1.	Консультирование банковских продуктов.	2	
	2.	Банковские продукты для физических лиц.	2	
	3.	Консультирование клиентов по выбору банковских продуктов.	2	
	4.	Организационно-управленческая структура банка.	2	
	5.	Формирование деловой репутации работников банка. Информация банковских продуктов и услуг.	2	
	6.	Формирование деловой репутации работников банка. Информация банковских продуктов и услуг.	2	

<b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание</b>		6	
	1.	Виды каналов продаж банковских продуктов.	2	ОК 1-6, ОК 9-10, ПК 1.12.3
	2.	Виды каналов продаж банковских продуктов.	2	
	3.	Продажа банковских продуктов. Фронт-офис.	2	
	<b>Практические занятия</b>		14	
	1.	Составление схем обслуживания клиентов.	2	
	2.	Составление схем обслуживания. «Интернет банкинг».	2	
	3.	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг.	2	
	4.	Продажи массового характера и целевые продажи.	2	
	5.	Электронные каналы продаж банковских продуктов.	2	
	6.	Этапы продажи банковских продуктов и услуг.	2	
	7.	Методы продажи банковских продуктов и услуг.	2	
<b>Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</b>	<b>Содержание</b>		4	
	1.	Продвижение банковских продуктов. Продуктовые бренды банка.	2	ОК 1-6, ОК 9-10, ПК 1.12.3
	2.	Банковская реклама, презентация банковских продуктов.	2	

	<b>Практические занятия</b>		10	
	1.	Проведение презентации банковских продуктов и услуг.	2	
	2.	Проведение презентации банковских продуктов и услуг.	2	
	3.	Использование различных технологий привлечения клиентов.	2	
	4.	Использование интернет ресурсов для привлечения клиентов	2	
	5.	Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов	2	
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских</b>	<b>Содержание</b>		4	
	1.	Формирование клиентской базы.	2	ОК 1-6, ОК 9-10, ПК 1.12.3
	2.	Классификация клиентов банка.	2	

<b>продуктов</b>	<b>Практические занятия</b>		6	
	1.	Сбор и использование информации, поиск клиентов банка.	2	
	2.	Сбор и использование информации, поиск клиентов банка.	2	
	3.	Консультирование проектов.	2	
<b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>		8	
	1.	Психологические типы клиентов.	2	ОК 1-6, ОК 9-10, ПК
	2.	Психологические типы клиентов.	2	

3.	Принципы взаимоотношений банка с клиентом.	2	1.12.3
4.	Принципы взаимоотношений банка с клиентом.	2	
<b>Практические занятия</b>		10	

1.	Сбор и использование информации с целью поиска клиентов.	2	
2.	Сбор и использование информации с целью поиска клиентов	2	
3.	Подготовка презентации и конкретного банка.	2	
4.	Подготовка презентации и конкретного банка.	2	
5.	Подготовка презентации и конкретного банка.	2	

<b>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</b>	<b>Содержание</b>		8	
	1.	Элементы стратегии продаж внутри банка.	2	ОК 1-6, ОК
	2.	Элементы стратегии продаж внутри банка.	2	9-10, ПК 1.1-2.3
	3.	Персональные продажи.	2	
	4.	Работа над рекламой, телекоммуникации, интернет, телереклама. Реклама в прессе.	2	
	<b>Практические занятия</b>		16	
	1.	Работа над рекламой, телекоммуникации, интернет, телереклама. Реклама в прессе.	2	

	2.	Работа над рекламой, телекоммуникации, интернет, телереклама. Реклама в прессе.	2	
	3.	Работа над рекламой, телекоммуникации, интернет, телереклама. Реклама в прессе.	2	
	4.	Решение ситуационных задач по выявлению. Мнений клиентов о качестве банковских услуг.	2	
	5.	Анализ клиентской базы банка.	2	
	6.	Анализ рынка: определение конкурентной позиции и проведение сегментации рынка.	2	
	7.	Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.	2	
	8.	Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания.	2	
		<b>Итого часов по дисциплине</b>	120	

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие лаборатории «Учебный банк» с рабочими местами по количеству обучающихся.

**Оборудование учебного кабинета:** инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

**Технические средства обучения:** компьютер, принтер, сканер, модем интерактивное оборудование, информационно-справочные программы «Консультант», Интернет-ресурсы.

### **Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет - ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Нормативно-правовые акты:**

1. Гражданский кодекс РФ (части первая и вторая)
2. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)
4. Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)"
5. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 26.07.2017) "О банках и банковской деятельности"
6. Федеральный закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".
7. Положение от 24.04.2008 № 318-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации

банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации»

8. Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» (ред. от 03.07.2016)

9. Федеральный закон РФ «О валютном регулировании и валютном контроле» от 10 декабря 2003 №173-ФЗ (ред. от 18.07.2017)

### **Основная учебная литература:**

Маркова, О.М. Организация деятельности коммерческого банка [Электронный ресурс]: учебник / О.М. Маркова.- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=522039>

Маркова, О.М. Операции сберегательных банков [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.М. Маркова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 288 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=484872>

### **Дополнительная учебная литература**

Банковские операции [Электронный ресурс]: учебное пособие для средн. проф. образования / Коробова Г. Г. [и др.]. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 448 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=493636>

### **Интернет-ресурсы:**

[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) - Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации  
[www.sbrf.ru](http://www.sbrf.ru) - Официальный сайт Сбербанка  
[www.bdm.ru](http://www.bdm.ru) - БДМ. Банки и деловой мир  
[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – справочная система «КонсультантПлюс»

## Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, информационнокоммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии. Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

### 5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам. Своевременность и качество проведения операций по обслуживанию частных клиентов с использованием устройств самообслуживания, «Мобильного банка». Соблюдение стандартов обслуживания при общении с клиентами банка.	Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.
ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах;	Консультирует клиентов при расчётах платёжными поручениями аккредитивами в банке плательщика и в банке поставщика, платёжными требованиями в банке поставщика и в банке плательщика, инкассовыми поручениями, чеками; операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов. Консультирует клиентов, проверяет правильность и полноту оформления расчётных документов в валюте РФ, иностранной валюте	Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.



<p>ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.</p>	<p>Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам . Консультирует клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт. Квалифицированная помощь клиентам при проведении операций через устройства самообслуживания и удаленные каналы обслуживания. Соблюдение мер безопасности при проведении операций с использованием банковских карт.</p>	<p>Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.</p>
<p>ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;</p>	<p>Демонстрация умения работать с клиентами; - умение планировать документооборот и обосновывать рациональность использования выбранных приемов и программ; - умение применять существующие методики оценки кредитоспособности; - умение совершенствовать существующие методики оценки кредитоспособности в</p>	<p>Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.</p>
	<p>зависимости от особенностей клиента (заёмщика);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определение платежеспособности физического лица;</li> <li>- проверка качества и достаточности обеспечения возвратности кредита.</li> </ul>	
<p>ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;</p>	<p>Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов. Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами..</p>	<p>Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.</p>
<p>ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов;</p>	<p>Применять различные маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг. Демонстрация правильной организации послепродажного обслуживания клиентов</p>	<p>Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.</p>

--	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач. Ликвидация барьеров в общении с клиентами банка	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные.	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность	Практические задания, опрос,
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения . Студент должен выполняет коллективные поручения, оказывает помощь коллегам на практике для достижения эффективного результата работы, знает нормы этики и психологии делового общения. Правильность проведения	решение задач, самостоятельная работа.

	деловых переговоров	
ОК 6. Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста. Правильность применения различных форм деловой коммуникации в банке.	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности. Правильное использование различных технологий привлечения клиентов	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа,
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках. Правильность проведения деловых переговоров	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.