

Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

Курский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора

(подпись) О.В. Занина
« 30 » 06 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.9 Менеджмент

по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

форма обучения – очная

Курск – 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Срок получения образования – 2 года 10 мес. на базе основного общего образования.

Разработчик:

Ткачева Н.И., преподаватель Курского филиала Финуниверситета.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии.

Протокол от «26» июня 2026 г. № 10

Председатель ПЦК  И.А. Хрипкова

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Менеджмент» является вариативной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины студентами осваиваются умения и знания

Код общих и профессиональных компетенций	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ПК 2.3. ПК 3.1 ПК 3.2	Выбирать системный или ситуационный подходы к управлению; анализировать стратегическое состояние организации; формулировать миссию, видение, базовые ценности и стратегические цели организации; выбирать и формулировать стратегию; формировать стратегический портфель организации; выбирать соответствующую организационную структуру управления и приспособлять ее к деятельности конкретной организации; уметь определять наличие проблем в организации и принимать эффективные управленческие решения, исходя из применяемых методов решения проблемы; применять в профессиональной деятельности приемы эффективного делового и управленческого общения; использовать этический кодекс для решения проблем деловой этики; соблюдать деловой этикет	сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития; научные подходы к управлению; функции менеджмента в рыночной экономике цикл менеджмента; внешняя и внутренняя среда организации; миссия, видение и базовые ценности организации, ее стратегические цели; принципы построения и основные типы организационной структуры управления; виды управленческих решений процесс принятия и реализации управленческих решений; стили управления; принципы делового общения; основы деловой этики и этикета; особенности коммуникативного общения; содержание и значение организационной (корпоративной) культуры; особенности менеджмента в области профессиональной деятельности: понятие и элементы банковского менеджмента; понятие и элементы

	проводить мотивационные мероприятия; выстраивать формировать и поддерживать высокую организационную (корпоративную) культуру; уметь применять на практике особенности различных видов информационных технологий в своей профессиональной деятельности; применять элементы финансового, инновационного и кадрового менеджмента; учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности банковского работника выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность; разрабатывать систему мотивации заемщика, имеющего просроченную задолженность, и применять ее с целью обеспечения производства платежей с учетом индивидуальных особенностей заемщика; собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; организовывать деловые встречи с клиентами; организовывать презентации банковских продуктов и услуг; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах	кадрового менеджмента; мотивация труда персонала основные виды современных информационных технологий и особенности их применения в различных видах функционального менеджмента бизнес-культура потребительского кредитования; источники и методы сбора информации, приемы коммуникации; принципы и правила установления контактов с клиентами; правила ведения переговоров; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; технику общения во время ведения переговоров; правила поведения в конфликтных ситуациях; основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета
--	---	---

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы дисциплины	40
Объем работы студентов во взаимодействии с преподавателем	40
в том числе:	
теоретическое обучение	24
практические занятия	14
лабораторные работы	-
контрольные работы	-
курсовой проект (работа)	-
самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация в форме комплексного дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности студентов	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. «ЭВОЛЮЦИЯ КОНЦЕПЦИЙ МЕНЕДЖМЕНТА»			
Тема 1.1. «Методологические основы менеджмента»	Содержание учебного материала	6	
	1. Менеджмент, его сущность и содержание, многообразие понятия. 2. Характерные стадии и виды менеджмента. Менеджер, его место и роль в организации. Особенности российского менеджмента.	2	ОК 01–06, ОК 09
Тема 1.2. «История развития менеджмента. Основные школы (концепции) управления»	Содержание учебного материала	4	ОК 01–06, ОК 09
	1. Условия, предпосылки и исторические периоды возникновения менеджмента. 2. Основные школы (концепции) управления: их обзорная характеристика, отдельные представители, сильные и слабые стороны каждой концепции. 3. Научные подходы к управлению как к процессу: системный подход; ситуационный подход.		
	В том числе практических занятий	2	
	1. Практическое занятие 1 «Сравнительный анализ основных концепций и научных подходов к управлению на основе использования кейс-метода».	2	
РАЗДЕЛ 2. «ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА В РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКЕ»			
Тема 2.1. «Принципы и функции менеджмента»	Содержание учебного материала	16	
	1. Основные функции управления: планирование, организация, координация, мотивация, контроль. Краткая характеристика содержания каждой функции.	4	ОК 01–06, ОК 09 ПК 2.3. ПК 3.1 ПК 3.2

Понятие организации»	2. Универсальные принципы управления и их трансформация в современных условиях. 3. Понятие «организации». Признаки, законы организации, внешняя и внутренняя среда организации, В том числе практических занятий		
	1. Практическое занятие 2 «Понятие, признаки, законы организации. Внешняя и внутренняя среда организации. Метод конкретных ситуаций (кейс-метод): разбор конкретной ситуации».	2	
	Содержание учебного материала	2	
Тема 2.2. «Планирование как важнейшая функция управления. Стратегия и тактика менеджмента»	1. Стратегический подход в управлении. Этапы стратегического планирования. 2. Цели организации. Классификация стратегий менеджмента. Тактика менеджмента. 3. Оценка стратегического состояния организации. SWOT-анализ: сущность, цели и задачи, характеристика полей матрицы. В том числе практических занятий	6	ОК 01–06, ОК 09 ПК 2.3. ПК 3.1 ПК 3.2
	Практическое занятие 3	2	
	1. «Анализ и оценка стратегического состояния организации (на примере SWOT-анализа)»	2	
Тема 2.3. «Организация как функция менеджмента. Виды организационных структур управления»	Содержание учебного материала	6	ОК 01–06, ОК 09 ПК 2.3. ПК 3.1 ПК 3.2
	1. Понятие и элементы организационной структуры управления (ОСУ). 2. Правила формирования организационной структуры управления. Обзорная характеристика основных типов ОСУ. 3. Организационные основы построения бухгалтерской службы В том числе практических занятий	2	
	1. Практическое занятие 4 «Учебно-исследовательская работа на тему: «Составление схемы организационной структуры управления (на примере реальных коммерческих организаций)»	2	

РАЗДЕЛ 3. «ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ»			8	
Тема 3.1. «Информационное обеспечение менеджмента. Управленческие решения и их эффективность»	Содержание учебного материала		4	ОК 01–06, ОК 09 ПК 2.3. ПК 3.1 ПК 3.2
	1. Управленческая информация			
	2. Новые информационные технологии (ERP, CRM, SCM системы и др.).			
	3. Понятие и виды управленческих решений.			
Тема 3.2. «Проблема и пути ее решения»	В том числе практических занятий		2	ОК 01–06, ОК 09 ПК 2.3. ПК 3.1 ПК 3.2
	1. Практическое занятие 5 «Подходы к принятию управленческого решения. Этапы процесса принятия решений»		2	
	Содержание учебного материала		4	
	1. Понятие проблемы.			
РАЗДЕЛ 4. «ОСНОВЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА»	2. Диагностика и определение проблемы.			ОК 01–06, ОК 09 ПК 2.3. ПК 3.1 ПК 3.2
	3. Методы решения проблем в организации.			
	В том числе практических занятий		2	
	1. Практическое занятие 6 «Проблема и пути ее решения» (решение кейсов на примере конкретных бизнес-ситуаций).		2	
Тема 4.1. «Деловые коммуникации. Деловая этика в организации. Управление конфликтами»	Содержание учебного материала		6	ОК 01–06, ОК 09 ПК 2.3. ПК 3.1 ПК 3.2
	1. Понятие деловых коммуникаций. Этика делового общения. Деловой этикет.		4	
	2. Виды и формы делового общения.			
	3. Понятие организационной культуры компании			
	4. Основные типы конфликтов. Причины конфликтов, методы управления конфликтной ситуацией.			
	В том числе практических занятий		2	

	1. Практическое занятие 7 «Речевая коммуникация: деловые звонки, разговоры, беседы, совещания, переговоры, письменная форма коммуникации»	2	
Тема 4.2. «Основы инновационного, финансового и кадрового менеджмента»	Содержание учебного материала 1. Понятие инноваций. Элементы инновационного менеджмента 2. Сущность и функции финансового менеджмента. Сущность и элементы кадрового менеджмента.	2	ОК 01-06, ОК 09 ПК 2.3. ПК 3.1 ПК 3.2
Раздел 5. «ОСОБЕННОСТИ БАНКОВСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА»		2	
Тема 5.1. «Основы банковского менеджмента»	Содержание учебного материала 1. Содержание и структура, специфика и принципы банковского менеджмента. 2. Функциональные элементы управленческого цикла банковского менеджмента. Специфика банковского продукта. 3. Особенности принятия управленческих решений в банке.	2	ОК 01-06, ОК 09 ПК 2.3. ПК 3.1 ПК 3.2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2	
Всего:		40	

3. Условия реализации дисциплины

3.1. Для реализации программы учебного предмета должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, а также для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой - кабинет Менеджмента и предпринимательства:

Специализированная мебель:

Стул ученический – 30 шт.

Стол преподавателя с ящиками для хранения – 1 шт.

Стул преподавателя – 1 шт.

Доска магнитно-маркерная, меловая – 1 шт.

Технические средства обучения:

Компьютер (в сборе) преподавателя - 1 шт.

Мультимедийный проектор – 1 шт.

Аудиоколонки – 2 шт.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы.

Для реализации программы библиотечный фонд структурного подразделения должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

Основные печатные и электронные издания:

1. Астахова, Н. И. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общей редакцией Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15997-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560903>

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>

3. Грибов, В. Д. Основы управленческой деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Д. Грибов, Г. В. Кисляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16881-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561035>

4. Кнышова, Е. Н. Менеджмент : учебное пособие / Е.Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0106-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1141806>

5. Мазилкина, Е. И. Менеджмент : учебное пособие / Е. И. Мазилкина. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 197 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/23638. - ISBN 978-5-16-012447-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2085534>

6. Юнусова, Р. Ф. Банковский бизнес и банковский менеджмент : учебное пособие / Р.Ф. Юнусова, И.Р. Губанова, Д.В. Чувиллин. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 116 с. - ISBN 978-5-16-113675-1. - Текст : электронный. - URL:

7. Финансовый и банковский менеджмент : учебник / Я.Ю. Радюкова, О.Н. Чернышова, А.Ю. Федорова [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 421 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1123729. - ISBN 978-5-16-016825-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1123729>

Дополнительные источники:

1. Грибов, В. Д., Менеджмент: учебное пособие / В. Д. Грибов. — Москва : КноРус, 2022. — 275 с. — ISBN 978-5-406-09578-2. — URL: <https://book.ru/book/943205>

2. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / ответственный редактор А. Л. Гапоненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17649-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560671>

3. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / под редакцией Л. С. Леонтьевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21694-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584954> (дата обращения: 05.05.2026).

4. Мескон М.Х. Основы менеджмента / Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. — 3-е изд. — Пер. с англ. — Вильямс, 2017. — 672 с.

5. Основы менеджмента : учебное пособие / Я.Ю. Радюкова, М.В. Беспалов, В.И. Абдукаримов [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 297 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное

образование). - ISBN 978-5-16-019219-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2098479>

6. Райченко, А. В. Менеджмент : учебное пособие / А.В. Райченко, И.В. Хохлова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 342 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-012233-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1190666>

7. Федоров, В. М. Менеджмент: теория и практика : учебное пособие / В.М. Федоров, М.А. Саньков. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 267 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1859086. - ISBN 978-5-16-017501-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859086>

8. <http://eup.ru> - Научно-образовательный портал Экономика и управление на предприятиях eup.ru

9. www.economicus.ru – Экономический образовательный ресурс

10. <https://www.kommersant.ru> - Информационный сайт Коммерсант.ру

11. <https://www.rbc.ru/newspaper/> - Ежедневная деловая газета РБК.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития; научные подходы к управлению; функции менеджмента в рыночной экономике цикл менеджмента; внешняя и внутренняя среда организации; миссия, видение и базовые ценности организации, ее	Полнота представления о процессе эволюции менеджмента как науки управления	Текущий контроль в форме: - устного и письменного опроса на поставленные вопросы; - выполнение тестовых заданий; - решения практикоориентированных (ситуационных заданий). Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.
	Полнота представления об особенностях и сфере применения системного и ситуационного подходов	
	Соблюдение принципов построения организационных структур управления, полнота представления об особенностях, недостатках и преимуществах отдельных видов ОСУ	
	Овладение элементами микро и макросреды организации и понимание их влияния на ее стратегическое состояние; полнота представления о динамике развития организации по фазам жизненного цикла	
	Осведомленность и полнота представления о содержании	

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
стратегические цели; принципы построения и основные типы организационной структуры управления; виды управленческих решений процесс принятия и реализации управленческих решений; стили управления; принципы делового общения; основы деловой этики и этикета; особенности коммуникативного общения; содержание и значение организационной (корпоративной) культуры; особенности менеджмента в области профессиональной деятельности: понятие и элементы банковского менеджмента; понятие и элементы кадрового менеджмента; мотивация труда персонала основные виды современных информационных технологий и особенности их применения в различных видах функционального менеджмента	функций менеджмента и практической реализации этих функций в повседневной деятельности	
	Знание признаков управленческого решения, видов управленческих решений, полнота представления о культуре решения проблем в организации	
	Знание круга этических проблем в организации: наличия документа о деловой этике; комиссий по этике; особенностей делового этикета; традиций и обычаев компании как части корпоративной (организационной) культуры	
	Полнота представления о содержании и основных направлениях деятельности функциональных менеджеров: инновационного, кадрового, финансового и др. Критерии формирования оценки за тестирование: 85 -100% правильных ответов – «отлично» 69 -84% правильных ответов – «хорошо» 51 -68% правильных ответов – «удовлетворительно» 50% и менее – «неудовлетворительно» Критерии формирования оценки за устный ответ: Оценка «5 (отлично)» ставится, если обучающийся: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно. Оценка «4 (хорошо)» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же	

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
бизнес-культура потребительского кредитования; источники и методы сбора информации, приемы коммуникации; принципы и правила установления контактов с клиентами; правила ведения переговоров; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; технику общения во время ведения переговоров; правила поведения в конфликтных ситуациях; основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета	требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет. Оценка «3 (удовлетворительно)» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Оценка «2 (неудовлетворительно)» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал	
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: Выбирать системный или ситуационный подходы к управлению; анализировать стратегическое состояние организации; формулировать миссию, видение, базовые ценности и стратегические цели организации; выбирать и	Правильность планирования деятельности отдельных работников, их должностных обязанностей и карьерного роста. Грамотное применение самоменеджмента и тайм-менеджмента Полнота охвата всех сфер деятельности и четкость формулировании миссии организации, видения, базовых ценностей и ее внутрифирменных целей. Правильность анализа стратегического состояния организации (ее внешней и внутренней среды) Полнота и точность оценки результатов, необходимых для применения материальной и	Текущий контроль в форме - решения практикоориентированных (ситуационных) заданий. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
формулировать стратегию; формировать стратегический портфель организации; выбирать соответствующую организационную структуру управления и приспосабливать ее к деятельности конкретной организации; уметь определять наличие проблем в организации и принимать эффективные управленческие решения, исходя из применяемых методов решения проблемы; применять в профессиональной деятельности приемы эффективного делового и управленческого общения; использовать этический кодекс для решения проблем деловой этики; соблюдать деловой этикет проводить мотивационные мероприятия; выстраивать формировать и поддерживать высокую организационную (корпоративную) культуру;	нематериальной форм мотивации персонала	
	Правильность применения этических нормативов и элементов делового этикета для повседневной деятельности, Умение работать с Этическим кодексом организации	
	Грамотное использование кейс-метода для решения проблем и конкретных ситуаций, эффективность применения стратегических либо тактических методов решения проблем в организации	
	Полнота и обоснованность действий менеджера одного из ключевых функциональных направлений деятельности организации	
	Полнота представления о порядке формирования организационной культуры и учет ее национальных особенностей	
	Критерии оценивания результатов практических работ: Оценка 5 «отлично»- дано полное верное решение, в логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом, получен правильный ответ, ясно описан способ решения, студент свободно ориентируется в предлагаемой ситуации и отвечает на дополнительные вопросы. Работа выполнена в установленное время. Оценка 4 «хорошо» - дано верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Решение оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию решения, имеются механические ошибки или несущественные арифметические ошибки. Студент в целом ориентируется в предлагаемой ситуации и отвечает на дополнительные вопросы. Работа выполнена в установленное время.	

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
уметь применять на практике особенности различных видов информационных технологий в своей профессиональной деятельности; применять элементы финансового, инновационного и кадрового менеджмента; учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности банковского работника выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность; разрабатывать систему мотивации заемщика, имеющего просроченную задолженность, и применять ее с целью обеспечения производства платежей с учетом индивидуальных особенностей заемщика; собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;	Оценка 3 «удовлетворительно» - имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Студент ориентируется в предлагаемой ситуации только с помощью наводящих вопросов преподавателя. Работа не выполнена в установленное время. Оценка 2 «неудовлетворительно»- - Решение неверное или отсутствует. - Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. - Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). - Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение - безосновательно. - Студент не ориентируется в предлагаемой ситуации даже с помощью наводящих вопросов преподавателя. Работа не выполнена в установленное время.	

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; организовывать деловые встречи с клиентами; организовывать презентации банковских продуктов и услуг; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах		