


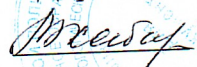
**Министерство образования, науки и молодежной политики
Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Краснодарского края
«Горячключевской технологический техникум»**

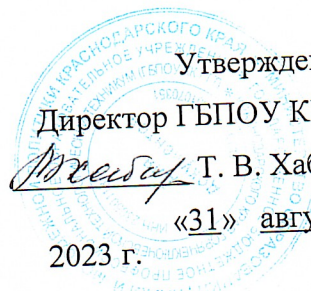
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002 АГЕНТ
БАНКА)
по специальности: 38.02.07 «Банковское дело»**

**г. Горячий Ключ
2023**

Рассмотрена
Методическим объединением
СПО
Руководитель
 Сулейманов С. С.
«28» августа 2023 г.

Утверждена
Директор ГБПОУ КК ГТТ
 Т. В. Хабарова
«31» августа
2023 г.



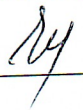
Рассмотрена
на заседании педагогического совета
протокол № 1 от «31» августа 2023 г.

Рабочая программа разработана на основе ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, укреплённой группы 38.00.00 Экономика и управление, утверждено приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №67 от 5 февраля 2018 года, зарегистрировано Министерством юстиции, регистрационный № 50135 от 26.02.2018 г, примерной основной образовательной программы, утвержденной протоколом Федерального учебно-методического объединения по УГПС38.00,00 от 22 мая 2021 г. №05-21

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Горячключевской технологической техникум»

Разработчик:

Сухорукова Е. Е., преподаватель
ГБПОУ КК ГТТ

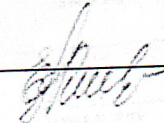


подпись

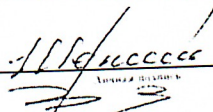
Рецензенты:

(внешняя рецензия)

Куракина Е. А., преподаватель ГАПОУ КК КИТТ



Щепиль О. Р., коммерческий банк Кубань Кредит,
операционный директор ДО «Горячключевской»



Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002 АГЕНТ БАНКА) разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело».

Разработчик: ГБПОУ КК «Горячеключевской технологический техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	20

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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:

1.1.1. Перечень общих компетенций¹

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное

¹ В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.

	поведение окружающих.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
ЛР 13	Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности
ЛР 14	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
ПК 2.2.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен²:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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; - 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.
знать	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; - организационно-управленческую структуру банка;

² Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	<ul style="list-style-type: none"> - составляющие успешного банковского бренда; - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; - понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - основные формы продаж банковских продуктов; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - условия успешной продажи банковского продукта; - этапы продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; - способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; - способы продвижения банковских продуктов; - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; - психологические типы клиентов; - приёмы коммуникации; - способы выявления потребностей клиентов; - каналы для выявления потенциальных клиентов.
--	--

Для возможности расширения основных видов деятельности, к которым должен быть готов выпускник, осваивающий образовательную программу, согласно квалификации, углубления подготовки обучающегося, в соответствии с региональным рынком труда, включены дополнительные знания:

- критерии качества банковских услуг, ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом, параметры качества банковских услуг, критерии качества банковской услуги, продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности, понятие цены на банковский продукт, особенности ценообразования в банке, ценовую политику банка;

- банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы, продуктовую линейку для корпоративных клиентов, особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса, основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование;

- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов;

- массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для

банка. Система «Мобильный банк». Политику банка в области продаж банковских продуктов. Организацию продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж;

- этапы продажи банковских продуктов и услуг, методы продажи банковских продуктов и услуг, организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов, отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;

- мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка, банковская реклама и связи с общественностью, имиджевая реклама или брендинг, продуктовая реклама или стимулирование сбыта, формирование общественного мнения (Public Relation), способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам, правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;

- тарифы на банковские услуги;

- принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности, принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности, понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды, способы выявления потребностей клиентов, способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;

Для возможности расширения основных видов деятельности, к которым должен быть готов выпускник, осваивающий образовательную программу, согласно квалификации, углубления подготовки обучающегося, в соответствии с региональным рынком труда, включены дополнительные умения:

- разработка нового банковского продукта, разработка новой банковской услуги;

- определять ценовую политику банка;

- выявлять потребности клиента;

- консультировать клиентов по выбору банковских продуктов и услуг, включая молодежь и детей;

- повышать, с помощью различных фактор, уровень конкурентоспособности и рейтинг банка;

- работать с платформами Дом Клик, Private banking, Интернет-банкинг;

- соблюдать правила безопасности при работе с пластиковыми картами;

- организовать и провести презентацию банковских продуктов и услуг, обеспечить рекламные мероприятия банка (в социальных сетях включительно).

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 300

Из них на освоение МДК 03.01 - 144

В том числе, самостоятельная работа - 10

на практики, в том числе

учебную - 72

производственную – 72

ПМ.03 Экзамен по модулю – 12 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа ³	
			Обучение по МДК			Практики			
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная		
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов) ⁴								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	72/36	68/32	32/14	-	36	-	4	
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	72/50	66/44	32/20	-	36	-	6	
	Учебная практика	72							
	Производственная практика (по профилю специальности)	72							
	Экзамен по модулю	12	-	-	-	-	-	-	
	Всего:	300/86	134/76	64/34	-	72	72	10/10	

Ячейки в столбцах 3, 4, 7, 8, 9, заполняются жирным шрифтом, в 5, 6 - обычным. Если какой-либо вид учебной работы не предусмотрен, необходимо в соответствующей ячейке поставить прочерк. Количество часов, указанное в ячейках столбца 3, должно быть равно сумме чисел в соответствующих ячейках столбцов 4, 7, 8, 9 (жирный шрифт) по горизонтали. Количество часов, указанное в ячейках строки «Всего», должно быть равно сумме чисел соответствующих столбцов 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 по вертикали. Количество часов, указанное в ячейке столбца 3 строки «Всего», должно соответствовать количеству часов на освоение программы

³ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

⁴ Данная колонка указывается только для специальностей СПО.

профессионального модуля в пункте 1.3 общих положений программы. Количество часов на самостоятельную работу обучающегося должно соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Сумма количества часов на учебную и производственную практику (в строке «Всего» в столбцах 8 и 9) должна соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Для соответствия сумм значений следует повторить объем часов на производственную практику, проводимую концентрированно, в колонке «Всего часов» и в предпоследней строке столбца «Производственная».

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		72/36
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		72/36
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	<p>Содержание</p> <p>Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.</p> <p>Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.</p> <p><i>Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.</i></p>	10/4
	Практические занятия и лабораторные работы	8/2

	<p>Практическое занятие №1. «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг».</p> <p>Практическое занятие №2. Решение ситуационной задачи: «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».</p> <p>Практическое занятие №3. Решение ситуационной задачи: «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты. Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».</p> <p>Практическое занятие №4. «Разработка нового банковского продукта. Разработка новой банковской услуги».</p>	8/2
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание	6/4
	<p>Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.</p> <p><i>Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика.</i></p> <p><i>Тарифы на банковские услуги.</i></p>	
	Практические занятия и лабораторные работы	4/2
	<p>Практическое занятие №5. «Консультирование клиентов по тарифам банка».</p> <p>Практическое занятие №6. «Проблемы ценообразования в банка. Определение ценовой политики банка».</p>	4/2
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Содержание	10/6
	<p>Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.</p> <p><i>Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.</i></p>	
	Практические занятия и лабораторные работы	10/4

	<p>Практическое занятие №7. «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов».</p> <p>Практическое занятие №8. «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».</p> <p>Практическое занятие №9. «Выявление потребностей клиентов».</p> <p>Практическое занятие №10. «Выбор банковского продукта для физического лица. Что хочет от банков поколение миллениум».</p> <p>Практическое занятие №11. «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи. Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».</p>	10/4
<p>Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</p>	<p>Содержание</p> <p>Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.</p> <p><i>Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка.</i> <i>Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.</i></p>	10/4
	<p>Практические занятия и лабораторные работы</p>	10/6
	<p>Практическое занятие №12. «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка. Запоминающийся образ банка».</p> <p>Практическое занятие №13. «Сила банковского бренда. Степень влияния различных факторов на рейтинг банков».</p> <p>Практическое задание №14. «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств. Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов».</p> <p>Практическое занятие №15. «Повышение конкурентоспособности банков за счет разработки новых продуктов и услуг. Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».</p> <p>Практическое занятие №16. «Изучение банковских продуктов на примере работы в Дом Клик».</p>	10/6
<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</p> <p>1. Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.</p> <p>2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.</p> <p>3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.</p>	4/4	

4. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.		
Учебная практика раздела 1		
Виды работ		
1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: – «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 8. Изучение стратегии развития банка. 9. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.		36
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		72/50
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		72/50
Тема 2.1 Виды каналов продаж	Содержание	14/8

банковских продуктов	<p>Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. <i>Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».</i> <i>Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.</i> <i>Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг.</i> <i>Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.</i> <i>Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.</i></p>	
	Практические занятия и лабораторные работы	12/8
	<p>Практическое занятие № 17. «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание №18. «Первый звонок в банк». Практическое занятие №19. «Private banking -сервис мирового уровня». Практическое задание №20. «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Практическое занятие №21. «Интернет-банкинг». Практическое задание №22. «Пластиковая безопасность».</p>	12/8
Тема 2.2. Продвижение	Содержание	10/8

банковских продуктов	<p>Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. <i>Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.</i> Элементы комплекса продвижения. Способы продвижения банковских продуктов. <i>Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг.</i> <i>Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation).</i> Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations). <i>Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</i></p>	
	Практические занятия и лабораторные работы	14/12
	<p><i>Практическое занятие №23. «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг».</i> Практическое занятие №24. «Использование различных форм продвижения банковских продуктов». <i>Практическое занятие №25. «Банковская реклама».</i> <i>Практическое задание №26. «Реклама для VIP-клиентов банка».</i> <i>Практическое задание №27. «Рекламируем наш банк».</i> <i>Практическое занятие №28. «Работа банков в социальных сетях».</i> <i>Практическое занятие №29. «Благодетельность».</i></p>	14/12
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Содержание	
	<p>Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. <i>Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности, понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.</i> Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. <i>Способы выявления потребностей клиентов.</i> <i>Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</i></p>	10/8
	Практические занятия и лабораторные работы	6

	<p>Практическое занятие № 30. «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».</p> <p>Практическое занятие № 31. «Привлечение внимания к банковским продуктам и услугам».</p> <p>Практическое занятие № 32. Дифференцированный зачет.</p>	6
<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</p> <p><i>1. Подготовка презентаций на темы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Перекрестные продажи cross-sales.</i> - <i>Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг.</i> - <i>Финансовый бутик Private banking.</i> - <i>Стратегия пакетирования банковских продуктов.</i> - <i>Элементы стратегии продаж внутри банка.</i> - <i>Фронт-офис продаж банка.</i> - <i>Персональные продажи.</i> - <i>Имиджевая реклама.</i> - <i>Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.</i> - <i>Реклама в прессе.</i> - <i>Радио и телереклама.</i> - <i>Спонсоринг.</i> - <i>Продакт-плейсмент.</i> - <i>Паблик рилейшнз (PR).</i> - <i>Медиа – рилайшенз.</i> - <i>Government Relations.</i> - <i>Основные особенности маркетинга взаимоотношений.</i> - <i>Преимущества лояльного клиента.</i> - <i>CRM – система.</i> - <i>Процесс формирования лояльности клиентов.</i> - <i>Кобрендинговые программы лояльности клиентов.</i> <p><i>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</i></p>		6/6
<p>Учебная практика раздела № 2</p> <p>Виды работ</p> <p>1 Занятия в лаборатории «Учебный банк:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 		36

<p>4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</p> <p>5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</p> <p>6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</p> <p>7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</p> <p>8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</p> <p>9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</p> <p>10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</p> <p>11. Тренинг «Определение типа клиента».</p> <p>12. Практикум «Моделирование поведения клиента».</p> <p>13. Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с 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.</p>	
<p>Курсовой проект (работа) не предусмотрен</p>	<p>-</p>
<p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) не предусмотрены</p>	<p>-</p>
<p>Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) не предусмотрена</p>	<p>-</p>
<p>Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) Виды работ 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наме, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка;</p>	<p>72</p>

<ul style="list-style-type: none"> - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. <ol style="list-style-type: none"> 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4. Изучение тарифов банка. 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7. Анализ клиентской базы банка. 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов. 	
Экзамен по модулю	12
Всего	300/86

По каждому разделу указываются междисциплинарные курсы и соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ, практических и иных занятий. Тематика самостоятельной работы может приводиться по выбору разработчиков по разделу или по теме, при условии необходимости выделения части нагрузки для самостоятельного освоения, если такие виды работ не являются обязательными, самостоятельные работы не указываются. Подробно перечисляются виды работ учебной и (или) производственной практики. Если по профессиональному модулю предусмотрены курсовые проекты (работы), приводятся их темы, указывается содержание обязательных учебных занятий и самостоятельной работы студентов.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория «Учебный банк», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.1 Примерной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.2.3 Примерной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Печатные издания⁵

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 23.05.2018 г.).
2. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).
3. Основы банковского дела: учебник / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 288 с. — (среднее профессиональное образование).
4. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1. Общие вопросы банковской деятельности: учебник для СПО / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 186 с. — Серия: Бакалавр. Профессиональное образование.
5. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / под ред. В. А. Боровковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 390 с. — Серия : Профессиональное образование
6. Банковское дело. В 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов: учебник для СПО / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. —301 с. — Серия : Бакалавр. Профессиональное образование.
7. Банковское дело. В 2ч. Часть2: учебник для СПО/ под ред. Е.Ф.Жукова, Ю.А.Соколова. - М.: Издательство Юрайт, 2018.-301 с.- Серия: Профессиональное образование.
8. Банковское дело. Практикум: учеб. пособие для СПО / О. И. Ларина. —М.: Издательство Юрайт, 2016. — 251 с. — Серия: Профессиональное образование.
9. Банковское дело: учебник для СПО / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 332 с. — Серия: Профессиональное образование.

⁵ Образовательная организация при разработке основной образовательной программы, вправе уточнить список изданий, дополнив его новыми изданиями и/или выбрав в качестве основного одно из предлагаемых в базе данных учебных изданий и электронных ресурсов, предлагаемых ФУМО, из расчета одно издание по профессиональному модулю и/или практикам и междисциплинарным курсам.

10. Основы банковского дела: учебник. Гриф МО РФ / В.А. Галанов. — 2-е изд. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 288 с. — (Профессиональное образование).
11. Основы банковского дела: учебник / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 288 с. — (среднее профессиональное образование).
12. Банковское дело : учебник и практикум для СПО / под ред.В. А. Боровковой. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 623 с. — Серия : Профессиональное образование.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Электронный ресурс Банка России. - Режим доступа <http://www.cbr.ru>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа <http://www.consultant.ru>
3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ». - Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>
4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.
6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Элек-тронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.
7. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Банковский маркетинг: учебник/ под ред. д.э.н., проф. Ю.А. Ровенского, д.э.н. проф. Наточеевой Н.Н. / - М.: изд-во "Проспект", - 2016. - 271 с.
2. Банки и банковские операции: учебник/ Под ред. О.И.Лаврушина М. – КНОРУС, 2016
Банковское дело / ред. Г.Г. Коробова. - М.: Экономистъ, 2016. - 751 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 02. 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.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и

		письменной форме, проявление толерантности в коллективе.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
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.	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.	Оценка знаний и умений обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.

<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.</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.</p>
<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.</p>	