

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Нижнетагильский экономический колледж»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор



ЧПООУ «Нижнетагильский  
экономический колледж»

В. И. Маркова

« 02 » 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ  
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002 Агент банка)**

Для специальности - 38.02.07. Банковское дело

Нижний Тагил

2019

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

**Разработчики:**

**Организация-разработчик:**

ЧПОУ «Нижнетагильский экономический колледж»

**Разработчик:**

Лонина Н. В., преподаватель ЧПОУ «Нижнетагильский экономический колледж»

**Рассмотрено:**

На заседании Педагогического совета протокол № 2 от «20» 04 2019 г.

**Согласовано:**

Директор департамента персонала ПАО «СКБ-банк»



Мартьянова О. А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля	4
2. Структура и содержание профессионального модуля	8
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, профессиональные и специальные компетенции:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций<sup>1</sup>

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

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

### 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. Перечень специальных компетенций

Код	Наименование специальных компетенций
СК 01.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
СК 08.	Предоставление сервиса платежных услуг физическим и юридическим лицам.

### 1.1.4. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
уметь	<p>осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</p> <p>выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</p> <p>выявлять потребности клиентов;</p> <p>определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</p> <p>ориентироваться в продуктовой линейке банка;</p> <p>консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</p> <p>консультировать клиентов по тарифам банка;</p> <p>выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</p> <p>формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</p> <p>переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</p> <p>формировать собственную позитивную установку на процесс</p>



	<p>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;  анализировать изменения законодательства Российской Федерации в сфере платежных услуг;  работать с источниками данных по платежным услугам;  определять ценовую политику банка;  сравнивать показатели эффективности платежных услуг;  организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями.</p>
<p>знать</p>	<p>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;  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</p>

	<p>и услугам;</p> <p>способы продвижения банковских продуктов;</p> <p>правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>принципы взаимоотношений банка с клиентами;</p> <p>психологические типы клиентов;</p> <p>приёмы коммуникации;</p> <p>способы выявления потребностей клиентов;</p> <p>каналы для выявления потенциальных клиентов;</p> <p>основные критерии классификации банковских услуг; показатели, характеризующие продуктовую линейку банка; систему управления продуктами коммерческого банка;</p> <p>факторы, определяющие банковскую конкуренцию; виды банковских рейтингов;</p> <p>понятие и признаки клиента банка; классификацию клиентов банка;</p> <p>понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды;</p> <p>обеспечение защиты прав и интересов клиентов;</p> <p>понятие банковской тайны.</p>
--	--

**1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**  
 Всего - 139 часов, в том числе:

**МДК.03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»**  
 объем образовательной программы - 139 часов;  
 в том числе: нагрузка во взаимодействии с преподавателем - 38 часов;  
 самостоятельной работы обучающегося – 101 часов.

**УП.03.01 Учебная практика – 72 часов**

**ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности) – 72 часов**

**ПМ.01 Экзамен по модулю**

## 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.						Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Практики			
			Всего	Обучение по МДК		Учебная	Производственная	72	
				В том числе	Курсовых работ (проектов)				
4	5	6	7	8	9				
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11. СК 01. СК 08	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	71	24	16	-	36	-	47	
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11. СК 01. СК 08	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	68	14	6	-	36	-	54	
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11. СК 01. СК 08	Производственная практика (по профилю специальности)	-	-	-	-	-	72	-	
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2.	Экзамен по модулю	-	-	-	-	-	-	-	



OK 01, OK 02,																		
OK 03, OK 04,																		
OK 05, OK 09,																		
OK 10, OK 11,																		
CK 01, CK 08																		
<b>Всего:</b>	<b>139</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>101</b>											

## 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
I	2	3
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		71
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		
Тема 1.1.		
Банковская триада.		
Качество банковских услуг.	<p><b>Содержание</b></p> <p>1. 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>2. Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономии 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>3. 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.</p> <p><b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p>1. <b>Практическое занятие</b> «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»          Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».          Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».</p>	7
		4
		2

<p><b>Тема 1.2.</b> Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</p>	<p><b>2. Практическое занятие «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».</b> <b>Содержание</b> 1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. 2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги. <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b> <b>1. Практическое занятие «Консультирование клиентов по тарифам банка».</b> Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
<p><b>Тема 1.3</b> Продуктовая линейка банка</p>	<p><b>Содержание</b> 1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. 2. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, плагежи 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.</p>	<p>8</p>
<p><b>Тема 1.4</b></p>	<p><b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b> <b>1. Практическое занятие «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»</b> Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов». <b>2. Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов».</b> Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица» <b>3. Практическое занятие «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи».</b> Кейс 1. «Нелегкая выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».</p>	<p>6</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>5</p>



<p><b>Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</b></p>	<p>1. Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: лейм, 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>2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.</p> <p><b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>1. Практическое занятие</b> «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».</p> <p>Кейс 1. «Запоминающийся образ банка».</p> <p>Кейс 2. «Сила банковского бренда».</p> <p>Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».</p> <p>Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»</p> <p><b>2. Практическое занятие</b> «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».</p>	<p><b>4</b></p> <p><b>2</b></p> <p><b>2</b></p>
<p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b></p> <p>1. Работа с сайтом АРБ (<a href="http://arb.ru/">http://arb.ru/</a>) –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> <p>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.</p> <p>5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.</p> <p>6. Выполнение практических заданий.</p> <p><b>Учебная практика раздела 1</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p>1. Урок-экскурсия в банк.</p> <p>2. Занятия в лаборатории «Учебный банк».</p> <p>Тематика занятий:</p> <p>– «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;</p>	<p><b>47</b></p> <p><b>36</b></p>	



<p>3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».</p> <p>5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.</p> <p>6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.</p> <p>7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.</p> <p>8. Изучение стратегии развития банка.</p> <p>9. Изучение модели компетенций сотрудников банка.</p> <p>10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.</p> <p>11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.</p>		68
<p><b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b></p>		
<p><b>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</b></p>		
<p><b>Тема 2.1</b></p>		
<p><b>Виды каналов продаж банковских продуктов</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продаж. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. 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».</p> <p>2. 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.</p> <p>3. 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 услугю.</p>	6
	<p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p>	2
	<p><b>1. Практическое занятие «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».</b> Практическое задание «Первый звонок»</p>	2

	<p>Кейс «Private banking - сервис мирового уровня».</p> <p>Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания».</p> <p>Кейс «Интернет-банкинг».</p> <p>Практическое задание «Пластиковая безопасность».</p> <p><b>Содержание</b></p> <p>1. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). 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).</p> <p>2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p>1. Практическое занятие «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»</p> <p>2. Практическое занятие «Использование различных форм продвижения банковских продуктов»</p> <p>Кейс «Банковская реклама»</p> <p>Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка».</p> <p>Практическое задание «Рекламируем наш банк».</p> <p>Кейс «Работа банков в социальных сетях».</p> <p>Кейс «Благотворительность».</p>	<p>5</p>
<p><b>Тема 2.3</b> <b>Формирование клиентской базы</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.</p> <p>2. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности.</p>	<p>3</p>



	<p>Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.</p> <p>3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</p>	
<p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>1. Практическое занятие «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».</b></p> <p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Подготовка презентаций на темы: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Перекрестные продажи cross-sales.</li> <li>- Финансовый супермаркет - розничные продажи типовых услуг.</li> <li>- Финансовый бутик Private banking.</li> <li>- Стратегия пакетирования банковских продуктов.</li> <li>- Элементы стратегии продаж внутри банка.</li> <li>- Фронт-офис продаж банка.</li> <li>- Персональные продажи.</li> <li>- Имиджевая реклама.</li> <li>- Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.</li> <li>- Реклама в прессе.</li> <li>- Радио и телереклама.</li> <li>- Спонсоринг.</li> <li>- Продакт-плейсмент.</li> <li>- Паблик рилейшнз (PR).</li> <li>- Медиа – рилайшенз.</li> <li>- Government Relations.</li> </ul> </li> <li>Основные особенности маркетинга взаимоотношений.</li> <li>Преимущества лояльного клиента.</li> <li>CRM – система.</li> <li>Процесс формирования лояльности клиентов.</li> <li>Кобрендинговые программы лояльности клиентов.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</li> <li>Выполнение практических заданий.</li> </ol>	<p><b>1</b></p> <p><b>1</b></p> <p><b>54</b></p>	

<p><b>Учебная практика раздела № 2</b> <b>Виды работ</b></p> <p>Занятия в лаборатории «Учебный банк:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Уместе ли вы вести позитивный диалог».</li> <li>2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».</li> <li>3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</li> <li>4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</li> <li>5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</li> <li>6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</li> <li>7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</li> <li>8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</li> <li>9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</li> <li>10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</li> <li>11. Тренинг «Определение типа клиента».</li> <li>12. Практикум «Моделирование поведения клиента».</li> <li>13. Групповое обсуждение вопросов:</li> </ol> <p>Основные ошибки в общении с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Понятие «трудный клиент».</li> <li>- Причины появления трудных клиентов.</li> <li>- Преодоление безразличия клиентов.</li> <li>- Критерии выбора банка клиентами.</li> <li>- Причины, по которым клиент меняет банк.</li> <li>- Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.</li> </ul> <p><b>Производственная практика (по профилю специальности)</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знакомство с банком:</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li> <li>- бренд (напе, логотип, слоган, миссию и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схему организационной структуры банка;</li> </ul>	<p><b>36</b></p>	<p><b>72</b></p>
--	------------------	------------------



<p>- состав филиальной сети;</p> <p>- информацию о рейтингах и премиях банка;</p> <p>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</p> <p>- состав обслуживаемой клиентуры.</p> <p>2. Знакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</p> <p>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p> <p>4. Изучение тарифов банка.</p> <p>5. Знакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</p> <p>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</p> <p>7. Анализ клиентской базы банка.</p> <p>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</p> <p>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</p> <p>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</p> <p>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</p> <p>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке</p> <p>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</p>	
<p><b>Экзамен по модулю</b></p> <p><b>Всего</b></p>	<p><b>139</b></p>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

- Лаборатория «Учебный банк»
- Оснащенные базы практики.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Банковские операции (СПО) / Под ред. Лаврушин О.И. и др. – М.: КНОРУС, 2017.
2. Ведение расчетных операций (СПО) / Под ред. Лаврушин О.И. и др. – М.: КНОРУС, 2017. – 246 с.
3. Воронченко Т.В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для СПО / Т.В. Воронченко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 284 с.
4. Герасимова Е.Б., Мельник М.В. Основы банковского аудита: учеб. Пособие / Е.Б. Герасимова, М.В. Мельник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ, 2016. – 216 с.
5. Дмитриева И.М. Бухгалтерский учет: учебник и практикум для СПО / И.М. Дмитриева. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 325 с.
6. Кассовые и банковские операции с учетом всех изменений в законодательстве / Г.Ю. Касьянова. – 13-е изд., перераб. И доп. – М.: АБАК, 2017. – 352 с.
7. Курныкина О.В. Организация бухгалтерского учета в банках: учебник / О.В. Курныкина, Н.Э. Соколинская. – М.: КНОРУС, 2019. – 232 с. – (Среднее профессиональное образование).
8. Нетёсова О.Ю. Информационные системы и технологии в экономике / О.Ю. Нетёсова. – 3-е изд., испр. И доп. – М.: Юрайт, 2017. – 146 с.

##### **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. Костерина Т.М. Кредитный менеджмент в банке: Учебно-методический комплекс. – М.: Изд. центр ЕАОИ. 2008. – 184 с. – [Электронный ресурс].
8. Чернышева Е.Н. Бухгалтерский учет в кредитных организациях: Учебно-методический комплекс. – М.: Изд. центр ЕАОИ. 2008. – 81 с. – [Электронный ресурс].

### 3.2.3. Дополнительные источники

#### *Нормативные документы*

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.).
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ « О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).

#### *Дополнительные учебные издания*

1. Каджаева М.Р. Банковские операции (5-е изд., перераб. и доп.) учебник. – М.: Академия, 2011. – 464 с.

#### *Словари и справочники:*

1. Справочник экономиста предприятия: справочник / под ред. доц. Н.Б. Акуленко, С.Н. Кукушкина, доц. А.И. Кучеренко. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 424 с.
2. Набоков В.И. Менеджмент: словарь-справочник. – Екатеринбург: Губернский издательский дом «Ведомости», 2001. – 227 с.
3. Налоги. Словарь-справочник. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 240 с.
4. Борисов А. Б. Большой экономический словарь. – М.: Книжный мир, 1999. – 895 с.
5. Справочник директора предприятия / Под ред. М.Г. Лапусты. Изд. 2-е, испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 1998. – 784 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 01. 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	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на



взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	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	Демонстрация профессиональных знаний	Оценка деятельности обучающегося в процессе

обслуживание клиентов	продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	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.
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	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 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	

<p>СК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности, понимания сущности и значимости будущей профессии</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>СК 08. Предоставление сервиса платежных услуг физическим и юридическим лицам.</p>	<p>Демонстрация профессиональных знаний при предоставлении сервиса платежных услуг физическим и юридическим лицам.</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>