

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
(20002 АГЕНТ БАНКА)

2023г.

Программа профессионального модуля **ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **38.02.07 Банковское дело**, входящей в состав укрупненной группы 38.00.00 Экономика и управление.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Разработчик:

Пимонова Татьяна Константиновна, к.э.н., преподаватель специальных дисциплин
ЧПОУ СПО «Магнитогорский колледж современного образования»

Рассмотрена на заседании методического совета ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

протокол № 7 от «28» июня 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы профессионального модуля.....	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	7
3. Структура и содержание профессионального модуля	8
4. Условия реализации программы профессионального модуля.....	23
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности).....	26

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)**

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **38.02.07 Банковское дело**, входящей в укрупненную группу специальностей 38.00.00 Экономика и управление в части освоения вида профессиональной деятельности: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка), и соответствующих профессиональных компетенций:

1. Осуществление расчетно-кассового обслуживания клиентов;
2. Осуществлять межбанковские расчеты;
3. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт;
4. Осуществлять и оформлять выдачу кредита.

Программа профессионального модуля может быть использована при освоении профессии 20002 Агент банка в рамках специальности СПО 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)» при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

Иметь практический опыт	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;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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.

В рамках программы профессионального модуля осуществляется **формирование личностных результатов** реализации программы воспитания по специальности:

ЛР3) 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 поведение окружающих

ЛР4) Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР6) Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях

ЛР7) Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР8) 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

ЛР11) Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего 250 часа, в том числе:

учебной нагрузки обучающегося во взаимодействии с преподавателем – 211 часов, включая:

- учебные занятия – 86 часов;
- учебную практику – 72 часа;
- производственную практику – 72 часа;
- самостоятельной работы обучающегося – 0 часов;
- промежуточной аттестации – 12 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Основы предпринимательства и трудоустройства на работу, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование 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
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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план 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
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная	
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)							
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.	МДК.03.01 Выполнение работ по профессии 20002 Агент банка	85	62	24	-	-	-	0
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.	УП.03.01 Учебная практика	72				72		
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.	ПП.03.01 Производственная практика	72					72	
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.	ПМ.03.Э Экзамен по модулю	12	-	-	-	-	-	-

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
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная	
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)							
9. ОК 10. ОК 11.								
	Всего:	250	86	24		72	72	

**3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю
 ПМ. 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
 (20002 Агент банка)**

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
МДК.03.01 Выполнение работ по профессии 20002 Агент банка		94 (67)	
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		57 (45)	
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	<p>Содержание</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>	24 (15)	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.

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	<p>2. Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, 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>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>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p>	4 (4)	
	<p>1. Практическое занятие «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>	2 (2)	
	<p>2. Практическое занятие «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».</p>	2 (2)	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание	9 (7)	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.
	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.	2 (2)	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ 1. Практическое занятие «Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка.	2 (2)	
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Содержание	12 (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.
	1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	<p>2. 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..</p>		
	<p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p>	<p>6(6)</p>	
	<p>1. Практическое занятие «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».</p>	<p>2 (2)</p>	
	<p>2. Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»</p>	<p>2 (2)</p>	
	<p>3. Практическое занятие «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».</p>	<p>2 (2)</p>	
<p>Тема 1.4</p>	<p>Содержание</p>	<p>12 (9)</p>	<p>ПК 1.1. ПК 1.4.</p>

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы			
1	2	3	4			
Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	1. 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.		ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.			
	2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.					
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		4 (4)			
	1. Практическое занятие «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	2 (2)				
2. Практическое занятие «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2 (2)					
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		0				
1. Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.						

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	<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>		
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		29 (27)	
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	<p>Содержание</p> <p>1. 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. 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>	14 (12)	<p>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.</p>

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
	<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 услуг.</p> <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1.Практическое занятие «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».</p> <p>Практическое задание «Первый звонок»</p> <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></p> <p>2 (2)</p> <p>2 (2)</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>
Тема 2.2. Продвижение	Содержание	6 (6)	ПК 1.1. ПК 1.4.

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2	3	4	
банковских продуктов	<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>		ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	
	<p>2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</p>			
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		4 (4)	
	<p>1. Практическое занятие «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»</p>	2 (2)		
	<p>2. Практическое занятие «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».</p>	2 (2)		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Содержание	9 (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.
	1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.		
	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. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.		
	3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2 (2)	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2 (2)	
1. Практическое занятие «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».			
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела2 1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов.		0

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> - Элементы стратегии продаж внутри банка. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа – рилайшенз. - Government Relations. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов. <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p>			
Консультации и промежуточная аттестация		8	
Учебная практика		72	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
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». 4. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 5. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации, политики банка в области корпоративной социальной ответственности 6. Изучение стратегии развития банка. 7. Изучение модели компетенций сотрудников банка, системы оценки результатов деятельности сотрудников, системы оценки качества обслуживания клиентов 8. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 9. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 10. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». 11. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. 12. Организация презентации банковских продуктов и услуг.			
Производственная практика		72	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
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; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 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, изучение тарифов банка 4. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 5. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 6. Анализ клиентской базы банка. 7. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 8. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).			

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем часов, (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
9. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 10. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 11. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке 12. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.			
Экзамен по модулю		12	
Всего		250	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета теоретического обучения и лаборатории «Учебный банк».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: стол, компьютер для преподавателя, рабочие места (рабочие места по количеству обучающихся), планшеты, наглядные пособия, раздаточный материал.

Оборудование лаборатории «Учебный банк»: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, магнитно-маркерная учебная доска, наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация; техническими средствами обучения: компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office, мультимедийное оборудование, калькуляторы.

Технические средства обучения: компьютеры с лицензионным программным обеспечением, мультимедийное оборудование, интерактивная доска, принтер, сканер, подключение к сети Интернет, компьютер, информационно-правовые системы «Кодекс», «Консультант+», «Гарант»;

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практики, которые рекомендуется проводить концентрированно.

4.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ с измен-ми.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» .
4. Костюкова, Е.И. Организация бухгалтерского учета в банках : учебное пособие / Костюкова Е.И., Фролов А.В., Фролова А.А. — Москва : КноРус, 2021. — 247 с. — ISBN 978-5-406-03082-0. — URL: <https://book.ru/book/936310>
5. Основы банковского дела : учебное пособие / Лаврушин О.И., под ред. и др. — Москва : КноРус, 2020. — 386 с. — ISBN 978-5-406-07436-7. — URL: <https://book.ru/book/932612>
6. Мерцалова, А.И. Учет и операционная деятельность в кредитных организациях: кассовые, расчетные, депозитные и кредитные операции : учебное пособие / Мерцалова А.И. — Москва : КноРус, 2016. — 256 с. — ISBN 978-5-390-00463-0. — URL: <https://book.ru/book/920564>
7. Каджаева М. Р. Ведение расчетных операций: Учебник для СПО, 2-е изд., перераб. и доп Москва «Академия», 2017. – 272 с..
8. Костерина, Т. М. Банковское дело : учебник для СПО / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 332 с.
9. Основы банковского дела: учебник для СПО / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2015. — 288 с.

Дополнительные источники:

1. Бондарева Т. Н. Бухгалтерский учет в банках: учебное пособие для СПО/ Т. Н. Бондарева /. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. – 152 с.
2. Бондарева Т.Н., Галкина . Е.А. Ведение кассовых операций: учебное пособие/ Т.Н., Бондарева, . Е.А.,Галкина/ Ростов н/Д: Феникс, 2014 – 190 с.
3. Банковское дело : учебник для вузов / О. И. Лаврушин, Н. И. Валенцева [и др.] ; под ред. О. И. Лаврушина. — 12-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016. — 800 с.
4. Банковское дело: Учебник для вузов / ред. Г.Г. Коробова. - М.: Экономистъ, 2016. - 751 с.

Интернет-ресурсы:

1. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа <http://www.cbr.ru> .
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>.
3. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
4. 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>.
5. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой. Перед изучением модуля обучающиеся изучают следующие общепрофессиональные дисциплины: Экономика организации, Менеджмент, Бухгалтерский учет, Организация бухгалтерского учета в банка, Информационные технологии в профессиональной деятельности, Документационное обеспечение управления.

Реализация профессионального модуля предполагает проведение учебной и производственной практики по профилю специальности, которая проводится концентрированно.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

педагогические кадры, имеющие высшее образование, соответствующее профилю модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:
педагогические кадры, имеющие высшее образование, соответствующее профилю модуля.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	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.
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.	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять

проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и 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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
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	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы;	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
государственном и иностранном языках.	составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.	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.