

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

**Уровень: базовый**

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 (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 38.02.07 Банковское дело

Организация-разработчик: ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики»

Разработчики: Волкова Екатерина Юрьевна, преподаватель

ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики».

Программа обсуждена на профильной цикловой комиссией социально-экономического и естественно - научного профиля

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>Стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>Стр. 8</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>Стр. 17</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>Стр. 18</b>

**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 компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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

**1.1.2. Перечень профессиональных компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
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

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛР 13	Мотивированный к качественному труду
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.

**1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:**

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
уметь	- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> <li>- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</li> <li>- классификацию банковских операций;</li> <li>- особенности банковских услуг и их классификацию;</li> <li>- параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li> <li>- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</li> <li>- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</li> <li>- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</li> <li>- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li> <li>- организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>- составляющие успешного банковского бренда;</li> <li>- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li> <li>- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</li> <li>- особенности продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основные формы продаж банковских продуктов;</li> <li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- условия успешной продажи банковского продукта;</li> <li>- этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li> <li>- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>- способы продвижения банковских продуктов;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- принципы взаимоотношений банка с клиентами;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>- приёмы коммуникации;</li> <li>- способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- каналы для выявления потенциальных клиентов.</li> </ul>
--	--

Программа профессионального модуля «ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» может быть использована при обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Программа профессионального модуля «ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий.

### **1.2. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего часов – 388 ч, в том числе:

Из них на освоение МДК – 160ч, включая:

В том числе, во взаимодействии с преподавателем – 28ч;

самостоятельная работа – 132ч;

на практики, в том числе учебную – 108ч;

и производственную – 108ч;

Квалификационный экзамен – 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					Самост оательн ая работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	В том числе				
	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)		Учебная	Производственная			
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 Раздел 2.Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	160	28	12	-		-	132
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.	Учебная практика	108				108	-	
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.	Производственная практика	108					108	
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.	Экзамен по модулю	12	-	-	-	-	-	-
	Всего:	388	28	12	-	108	108	132

## 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
<b>Раздел 1. Банковские продукты и услуги</b>		<b>178</b>
<b>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</b>		<b>100</b>
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	Банковская триада. Классификация банковских операций	2
	Классификация банковских услуг по различным критериям и их характеристика.	2
	Особенности банковских услуг.	2
	Особенности банковских услуг.	2
	Качество банковских услуг. Параметры качества банковских услуг.	2
	Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, их преимущества и ценности.	2
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>16</b>
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг	2
	<b>Практическое занятие:</b> Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2
<b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>
	<b>1.</b> Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	2
	<b>2.</b> Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	2



	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>16</b>
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Консультирование клиентов по тарифам банка».	2
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Консультирование клиентов по тарифам банка».	2
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Консультирование клиентов по тарифам банка».	2
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	2
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	2
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	2
	Практическое задание, в том числе практическая подготовка: определение ценовой политики банка.	2
	Практическое задание, в том числе практическая подготовка: определение ценовой политики банка.	2
<b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг.	2
	Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	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.	2
	Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование..	2
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>16</b>
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»	2
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»	2
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	2

	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».	
<b>Тема 1.4</b> <b>Корпоративный и продуктовые бренды банка.</b> <b>Конкурентоспособность банковских продуктов.</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	Конкурентоспособность банковских продуктов.	2
	Банковский бренд.	2
	Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса.	2
	Продуктовые бренды.	2
	Конкурентные позиции банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию.	2
	Виды банковских рейтингов.	2
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>16</b>
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда».	2
	<b>Практическое задание, в том числе практическая подготовка:</b> «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».	2
	<b>Практическое задание, в том числе практическая подготовка:</b> «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> <b>1.</b> 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. <b>2.</b> Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги. <b>3.</b> Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки. <b>4.</b> Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его		<b>6</b>

логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития. 5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.		
<b>Учебная практика раздела 1</b> <b>Виды работ</b> 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
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>		<b>126</b>
<b>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</b>		<b>44</b>
<b>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	<b>Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	<b>2</b>
	Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи.	2
	Электронные каналы продаж банковских продуктов.	2
	Политика банка в области продаж банковских продуктов.	2
	Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.	2
	Этапы и методы продажи банковских продуктов и услуг.	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>6</b>
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».	2
	<b>Практическое задание, в том числе практическая подготовка:</b> «Первый звонок» Кейс «Privatebanking- сервис мирового уровня».	2
	<b>Практическое задание, в том числе практическая подготовка:</b> «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг».	2
<b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Понятие продвижения банковских продуктов.	2
	Банковская реклама и связи с общественностью.	2

	Спонсоринг, выставки, productplacement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (InvestRelations). Связи со СМИ или MR (MediaRelations).	2
	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	6
	<b>1. Практическое занятие , в том числе практическая подготовка:</b> «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2
	<b>2. Практическое занятие , в том числе практическая подготовка:</b> «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама»	2
	<b>Практическое задание, в том числе практическая подготовка:</b> «Реклама для VIP-клиентов банка». «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».	2
<b>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</b>	<b>Содержание</b>	8
	Формирование клиентской базы	2
	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами.	2
	Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	2
	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	4
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2
	<b>Практическое занятие, в том числе практическая подготовка:</b> «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</b> 1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Privatebanking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - 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.		10

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Паблик рилейшнз (PR).</li> <li>- Медиа – рилайшенз.</li> <li>- GovernmentRelations.</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> </ul> <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p>	
<p><b>Учебная практика раздела № 2</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p><b>1</b> Занятия в лаборатории «Учебный банк:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете 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>	72
<b>Курсовой проект (работа) не предусмотрен</b>	-
<b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) не предусмотрены</b>	-
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) не предусмотрена</b>	-
<b>Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</b>	108

<b>Виды работ</b> 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наименование, 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. 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.	
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>388</b>

### **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. 6.1. 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 издания**

1. Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 288 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0819-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055101> (дата обращения: 23.11.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Коробов, Ю. И. Основы банковского дела: Учебное пособие для сред. проф. образования / Под ред. Г.Г. Коробовой, Ю.И. Коробова. - М.: Магистр, 2019. - 446 с. - ISBN 978-5-9776-0053-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1001327> (дата обращения: 23.11.2021). – Режим доступа: по подписке.

3. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учеб. пособие для СПО / О. И. Ларина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 251 с.

4. Костерина, Т. М. Банковское дело : учебник для СПО / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 332 с.

5. Галанов В.А. Основы банковского дела: учебник для СПО. / В.А. Галанов. — 2-е изд. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 288 с. —

6. Банковское дело : учебник и практикум для СПО / под ред.В. А. Боровковой. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 623 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 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.

##### **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***

4. 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.

5. Банковское дело / ред. Г.Г. Коробова. - М.: Экономистъ, 2016. - 751 с.

6. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1. Общие вопросы банковской деятельности : учебник для бакалавриата / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 186 с.

7. Банковское дело. В 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов : учебник для бакалавров / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 301 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	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной



государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	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.
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.	