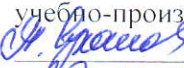


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
КАНАШСКИЙ ФИЛИАЛ ФИНУНИВЕРСИТЕТА

Утверждаю  
Заместитель директора по  
учебно-производственной работе  
 Т.М. Суханова  
« 30 » июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

по специальности 38.02.07 Банковское дело

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело

Разработчик:

Константинова Татьяна Вячеславовна - преподаватель Канашского филиала Финуниверситета

Рецензент: Салдаев С.А., управляющий дополнительным офисом № 3349/11/02 в г. Канаш  
АО «Россельхозбанк»

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии страховых и банковских дисциплин и междисциплинарных курсов

Протокол № 13 от « 30 » июня 2021 года

Председатель предметно-цикловой комиссии \_\_\_\_\_



И.В. Николаева

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)»  
по специальности 38.02.07 Банковское дело

Рецензент: С.А. Салдаев, управляющий дополнительным офисом Чувашского регионального филиала АО «Россельхозбанк» № 3349/11/02 в г. Канаш

Рабочая программа профессионального модуля, представленная на рецензию, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело. Включает в себя: общую характеристику рабочей программы профессионального модуля (место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы, цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля); структуру и содержание профессионального модуля (объем профессионального модуля и виды учебной работы, тематический план и содержание профессионального модуля, виды работ по учебной практике и производственной практике); условия реализации программы профессионального модуля (материально-техническое обеспечение, информационное обеспечение реализации программы); контроль и оценку результатов освоения профессионального модуля.

Коды формируемых компетенций:

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 09. 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
- 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

В рамках вариативной части добавлено 20 часов, в том числе по темам:

1.3. «Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование» - 2 часа (теоретическое обучение).

2.1. «Продажа «зарплатного проекта», «Лучший момент для кросс-продаж в банке: «Поймать» или «Создать» - 2 часа (практическое занятие), «Техника продаж банковских кредитов» - 2 часа (практическое занятие), «Кредитование физических лиц», «Продай банковский продукт» - 2 часа (практическое занятие).

2.3. «Характерные отличия клиентов разных типов и рекомендации по общению с ними. Потребности клиентов. Способы выявления потребностей клиентов. Поведение клиентов и методы его изучения. Моделирование поведения клиентов. Профессиональные и личностные качества менеджера по продажам банковских продуктов и услуг» - 4 часа (теоретическое обучение), «Коммуникативная природа процесса продаж. Особенности коммуникативного

процесса в банках. Структура коммуникативного процесса. Вербальные и невербальные средства коммуникаций. Роль эффективных коммуникаций в продаже банковских продуктов и услуг. Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки» - 4 часа (теоретическое обучение), «Определение типа клиента», «Техника работы с возражениями» - 2 часа (практическое занятие), «Тренинг на развитие рефлексии и эмпатии» - 2 часа (практическое занятие).

Объем образовательной программы профессионального модуля - 254 часа.

Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем - 230 часов в том числе:

- теоретическое обучение - 34 часа,
- практические занятия – 34 часа,
- самостоятельная работа - 24 часа.

Промежуточная аттестация в форме экзамена - 18 часов.

На практики, в том числе учебную – 72 часа,  
производственную - 72 часа.

Содержание профессионального модуля соответствует требованиям к знаниям, умениям по профессиональному модулю согласно основной образовательной программе среднего профессионального образования подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Условия реализации программы профессионального модуля соответствуют современным условиям профессиональной деятельности выпускника.

Рекомендуемое информационное обеспечение реализации программы соответствует актуальности и современности.

Рабочая программа ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Дата 30.06.2021

Подпись



МП

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>15</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>17</b>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <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> </ul>

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

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов - 254 ак. ч.

Из них на освоение МДК - 92 ак. ч.

В том числе, во взаимодействии с преподавателем 68 ак. ч.

самостоятельная работа - 24 ак. ч.

на практики, в том числе учебную - 72 ак. ч.

и производственную – 72 ак. ч.

ПМ.03 Квалификационный экзамен – 18 ак. ч.



## 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					Экзамен по модулю	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	10
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	72	28	16		36	-	-	8
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	92	40	18	-	36	-	-	16
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	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.	Экзамен по модулю	18	-	-	-	-	-	18	-
	<b>Всего:</b>	<b>254</b>	<b>68</b>	<b>34</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>24</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
1	2	3
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		72
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		28
<p>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</p>	<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> <p>2. Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.</p> <p>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> <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> <p>2. Практическое занятие «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».</p>	8
<p>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.</p> <p>2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.</p> <p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Практическое занятие «Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка.</p>	4
		2
		2

Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Содержание	10
	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, 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.	6
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2
	1. Практическое занятие «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов». Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2
	2. Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица».	2
	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».	2
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Содержание	6
	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.	
	2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	4
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2
	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. Практическое занятие «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		8
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.		
2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.		
3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.		

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.		
5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.		
Учебная практика раздела 1 Виды работ 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 8. Изучение стратегии развития банка. 9. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.		36
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		92
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		40
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание	14
	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».	
	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.	
	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.	
В том числе практических занятий и лабораторных работ		8

	1. Практическое занятие «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Private banking -сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг». Практическое задание «Пластиковая безопасность».	2
	2. Практическое задание «Продажа «зарплатного проекта». Практическое занятие «Лучший момент для кросс-продаж в банке: «Поймать» или «Создать».	2
	3. Практическое занятие «Техника продаж банковских кредитов».	2
	4. Практическое занятие Деловая игра «Кредитование физических лиц». Ролевая игра ««Продай банковский продукт».	2
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	Содержание	8
	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).	
	2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	1. Практическое занятие «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2
	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».	2
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Содержание	18
	1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	
	2. Характерные отличия клиентов разных типов и рекомендации по общению с ними. Потребности клиентов. Способы выявления потребностей клиентов. Поведение клиентов и методы его изучения. Моделирование поведения клиентов. Профессиональные и личностные качества менеджера по продажам банковских продуктов и услуг.	
	3. Коммуникативная природа процесса продаж. Особенности коммуникативного процесса в банках. Структура коммуникативного процесса. Вербальные и невербальные средства коммуникаций. Роль	

	<p>эффективных коммуникаций в продаже банковских продуктов и услуг. Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки.</p>	
	<p>4. 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.</p>	
	<p>5. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</p>	
	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p>	<p>6</p>
	<p>1. Практическое занятие «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».</p>	<p>2</p>
	<p>2. Практическое занятие «Определение типа клиента». «Техника работы с возражениями». «Тренинг на развитие рефлексии и эмпатии».</p>	<p>2</p>
	<p>3. Дифференцированный зачет по междисциплинарному курсу.</p>	<p>2</p>
<p>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</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> <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> </li> </ol>	<p>16</p>	

2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».	
<p>Учебная практика раздела № 2</p> <p>Виды работ</p> <p>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>Основные ошибки в общении с клиентами.</li> <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> </li> </ol>	36
Курсовой проект (работа) не предусмотрен	-
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) <i>не предусмотрены</i>	-
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) <i>не предусмотрена</i>	-
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знакомство с банком: <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li> <li>- бренд (наме, логотип, слоган, миссия и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схема организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информация о рейтингах и премиях банка;</li> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> </ul> </li> </ol>	72

<p>2. Ознакомление 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. Ознакомление 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>	
Экзамен по модулю	18
Всего	254



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обучение:

Реализация программы модуля предполагает наличие учебной лаборатории «Учебный банк».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель.
- нормативно-правовые акты по организации банковского дела;
- план счетов бухгалтерского учета в кредитных организациях;
- бланковый материал по видам расчётов;
- методические указания по выполнению тестовых заданий;
- методические указания по выполнению практических занятий;
- методические указания по выполнению самостоятельных работ;
- методические рекомендации по ВКР;
- рабочие программы учебной, производственной и преддипломной практик;
- методические рекомендации по прохождению учебной, производственной и преддипломной практики;
- кейсы деловых игр.

Технические средства обучения:

- аудиовизуальные средства обучения;
- принтер;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- автоматизированные рабочие места обучающихся;
- компьютеры с выходом в Интернет.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности). Производственная практика (по профилю специальности) проводится концентрированно в коммерческих банках.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### Основная литература

###### 3.2.1. Печатные издания

1. Бондарева, Т. Н. Ведение кассовых операций : учебное пособие / Т. Н. Бондарева, Е. А. Галкина. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. – 190 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-222-22744-2.
2. Каджаева, М. Р. Банковские операции : учебник для образовательных учреждений среднего профессионального образования / М. Р. Каджаева, С. В. Дубровская. – 6-е изд., стер. – Москва : Академия, 2012. – 464 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-7695-9367-3.
3. Каджаева, М. Р. Ведение расчетных операций : учебник для образовательных учреждений среднего профессионального образования / М. Р. Каджаева. – Москва : Академия, 2014. – 272 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-0552-5.
4. Каджаева, М. Р. Осуществление кредитных операций : учебник для образовательных учреждений среднего профессионального образования / М. Р. Каджаева, Л. В. Алманова. – Москва : Академия, 2014. – 272 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-1014-7.

###### 3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Банковское дело. В 2 ч. Ч. 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. И. Балабанов, Ю. М. Бойкова, В. А. Боровкова [и др.] ; под ред. В. А. Боровковой. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 422 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10510-0. – URL: <https://urait.ru/bcode/471166>
2. Банковское дело. В 2 ч. Ч. 2 : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 368 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08471-9. – URL: <https://urait.ru/bcode/470994>

3. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 234 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11427-0. – URL: <https://urait.ru/bcode/471017>

4. 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 978-5-16-101963-4. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055101>

5. Официальный сайт Банка России. - <http://www.cbr.ru>

6. Сайт «КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>

7. Информационно правовой портал ГАРАНТ.РУ - <http://www.garant.ru/>

8. Информационный банковский портал – <http://www.banki.ru>.

9. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков - <http://www.arb.ru>.

10. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru - <http://www.bankir.ru>.

### **3.2.3. Дополнительные источники**

Нормативные документы

1. О банках и банковской деятельности : Федеральный закон № 395-1 (ред. от 30.12.2020). – Режим доступа: справочно-правовая система «КонсультантПлюс.

2. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) : Федеральный закон № 86-ФЗ: принят Государственной Думой 27 июня 2002 года (ред. от 11.06.2021). – Режим доступа: справочно-правовая система «КонсультантПлюс.

Дополнительные учебные издания

1. Банковские операции : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. И. Коробов, Г. Г. Коробова, Р. А. Карпова [и др.] ; под ред. Ю. И. Коробова. – Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2013. – 448 с. – ISBN 978-5-9776-0007-1. – ISBN 978-5-16-005316-5.

2. Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 534 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14450-5. – URL: <https://urait.ru/bcode/477648>

## **3.3. Организация образовательного процесса**

Освоению профессионального модуля предшествует изучение следующих учебных дисциплин: Финансы, денежное обращение и кредит; Организация бухгалтерского учета в банках, «Психология общения».

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

Организация учебного процесса и преподавание профессионального модуля основывается на инновационных психолого-педагогических технологиях, направленных на повышение эффективности преподавания и качества подготовки обучающихся.

В целях реализации компетентностного подхода в образовательном процессе используются активные формы проведения занятий (деловые игры, решение ситуационных задач, дискуссии и др.) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

В процессе обучения обучающихся основными формами являются: аудиторные занятия и практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. Тематика аудиторных и практических занятий соответствует содержанию программы профессионального модуля.

Для успешного освоения профессионального модуля каждый обучающийся обеспечивается учебно-методическими материалами (учебно-методической литературой, заданиями для практических занятий, тестовыми заданиями, ситуационными задачами, заданиями и рекомендациями по самостоятельной работе, программным обеспечением и т.д.). Теоретические занятия формируют у обучающихся системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий инноваций, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Самостоятельная работа включает работу с литературой, периодическими изданиями, электронными ресурсами (СПС «Консультант Плюс», «Гарант», Интернет), подготовку рефератов, докладов, презентаций,

проведение исследований по выбранной теме, отработку практических умений, и способствует развитию познавательной активности, творческого мышления студентов, прививает навыки самостоятельного поиска информации, а также формирует способность и готовность к самообразованию, самореализации, формированию общих и профессиональных компетенций.

Оценка теоретических и практических знаний студентов осуществляется с помощью тестового контроля, решения ситуационных задач, оценки практических умений.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности). Производственная практика (по профилю специальности) проводится концентрированно в коммерческих банках.

Аттестация по итогам производственной практики (по профилю специальности) проводится на основании результатов, подтверждаемых отчётами и дневниками практики студентов, а также отзывами руководителей практики на студентов.

Производственная практика (по профилю специальности) завершается дифференцированным зачётом.

Результаты прохождения производственной практики (по профилю специальности) по модулю учитываются при проведении государственной (итоговой) аттестации.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные ОК)	Критерии оценки	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.

<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения</p>	<p>Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста</p>	<p>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.</p>
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>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</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. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.</p>	<p>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.</p>

Результаты (освоенные ПК)	Критерии оценки	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.	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.