

Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Финуниверситет)**

**Самарский финансово-экономический колледж  
(Самарский филиал Финуниверситета)**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Заместитель директора по учебно-методической работе  
\_\_\_\_\_ Д.С. Зуева  
« 23 » \_\_\_\_\_ 20 23 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»**

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ: 38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 г. № 67 по специальности 38.02.07 Банковское дело, с учетом Профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 646н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2016 г., регистрационный № 44422)

Разработчики:

Бельдинова Е.В.



Преподаватель Самарского филиала  
Финуниверситета

Рецензент:

Нурғалиев А.Ж.



Директор отдела по развитию  
розничного бизнеса ОО РОО  
«Самарский» Банк ВТБ (ПАО)

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии междисциплинарных курсов

Протокол от « 22 » \_\_\_\_\_ 20 23 г. № 10

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ Е.В. Бельдинова

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4  |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ                    | 7  |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ                        | 19 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 23 |

# 1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

| Код    | Общие компетенции   |
|--------|---|
| 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                                  |

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код     | Профессиональные компетенции   |
|---------|--|
| ВД      | Осуществление расчетных операций   |
| 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 обучающийся должен:

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>иметь практический опыт</b> | консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам   |
| <b>уметь</b>                   | <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> </ul> |

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <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>   |
| <p><b>знать</b></p> | <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; продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>– основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; 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> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <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> <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. Перечень применяемых профессиональных стандартов

| Наименование профессионального стандарта   | Обобщенные трудовые функции  | Трудовые функции   |
|--|--|--|
| Код 08.019<br>«Специалист по потребительскому кредитованию»,<br>утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н | А. Проведение комплекса мероприятий для определения целесообразности предоставления потенциальному заемщику потребительского кредита | А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредит и выбора кредитной программы.<br>А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита.<br>А/03.5 Заключение договора потребительского кредита. |
|  | В. Контроль исполнения обязательств по договорам потребительского кредита и мониторинг качества потребительских кредитов.            | В/01.5 Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита.<br>В/02.5 Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | договору потребительского кредита.<br>В/03.5 Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери |
|--|--|---|

### 1.3. Сопоставление единиц ФГОС СПО и профессиональных стандартов

| Вид деятельности   | Профессиональные компетенции | Общие трудовые функции         |
|--|------------------------------|--------------------------------|
|  |                              | 08.019                         |
| Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих | ПК 1.1                       | А/01.5-А/03.5<br>В/01.5-В/03.5 |
|  | ПК 1.4                       | А/01.5-А/03.5<br>В/01.5-В/03.5 |
|  | ПК 1.6                       | А/01.5-А/03.5<br>В/01.5-В/03.5 |
|  | ПК 2.2                       | А/01.5-А/03.5<br>В/01.5-В/03.5 |

### 1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – 254 часа

Из них на освоение:

**МДК.03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка» – 92 часа**

объем работы обучающегося во взаимодействии с преподавателем – 68 часов

самостоятельная работа – 24 часа

на практику учебную - 72 часа

на практику производственную (по профилю специальности) – 72 часа

квалификационный экзамен – 18 часов

## 2. Структура и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций   | Наименования разделов профессионального модуля   | Суммарный объем нагрузки, час. | Объем профессионального модуля, ак. час.              |             |   |           |                  |                        |
|---|--|--------------------------------|---|-------------|---|-----------|------------------|------------------------|
|   |  |                                | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем |             |   |           |                  | Самостоятельная работа |
|   |  |                                | 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.<br>ПК 1.6. ПК 2.2.<br>ОК 1. ОК 2. ОК 3.<br>ОК 4. ОК 5. ОК 9.<br>ОК 10. ОК 11. | Раздел 1. Банковские продукты и услуги   | <b>44</b>                      | <b>32</b>   | 12          | - | <b>36</b> | -                | <b>12</b>              |
| ПК 1.1. ПК 1.4.<br>ПК 1.6. ПК 2.2.<br>ОК 1. ОК 2. ОК 3.<br>ОК 4. ОК 5. ОК 9.<br>ОК 10. ОК 11. | Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг   | <b>48</b>                      | <b>36</b>   | 20          |   | <b>36</b> | -                | <b>12</b>              |
| ПК 1.1. ПК 1.4.<br>ПК 1.6. ПК 2.2.<br>ОК 1. ОК 2. ОК 3.<br>ОК 4. ОК 5. ОК 9.<br>ОК 10. ОК 11. | Учебная практика (по профилю специальности), часов<br><i>(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i>          | <b>72</b>                      |   |             |   | <b>72</b> |                  |                        |
| ПК 1.1. ПК 1.4.<br>ПК 1.6. ПК 2.2.<br>ОК 1. ОК 2. ОК 3.<br>ОК 4. ОК 5. ОК 9.<br>ОК 10. ОК 11. | Производственная практика (по профилю специальности), часов<br><i>(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i> | <b>72</b>                      |   |             |   |           | <b>72</b>        |                        |



|   |                   |            |           |           |   |           |           |           |
|---|-------------------|------------|-----------|-----------|---|-----------|-----------|-----------|
| ПК 1.1. ПК 1.4.<br>ПК 1.6. ПК 2.2.<br>ОК 1. ОК 2. ОК 3.<br>ОК 4. ОК 5. ОК 9.<br>ОК 10. ОК 11. | Экзамен по модулю | <b>18</b>  | -         | -         | - | -         | -         | -         |
|   | <i>Всего:</i>     | <i>254</i> | <i>34</i> | <i>34</i> | - | <i>72</i> | <i>72</i> | <i>24</i> |

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся, курсовая работа (проект)   | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы                         |
|---|---|---------------|---|
| 1   | 2   | 3             |   |
| <b>Раздел 1. Банковские продукты и услуги</b>   |   | <b>44</b>     | ПК 1.1. ПК 1.4.<br>ПК 1.6. ПК 2.2.<br>ОК 1. ОК 2. ОК 3.<br>ОК 4. ОК 5. ОК 9.<br>ОК 10. ОК 11. |
| <b>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</b>                   |   |               |   |
| <b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>                            | <b>Содержание</b>   | <b>12</b>     |   |
|   | <b>1. Банковская триада: общее понятие.</b> 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 | <b>2</b>      |   |

|  |   |          |  |
|--|---|----------|--|
|  | клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.   |          |  |
|  | <b>2. Особенности банковских услуг: базовые, функциональные, специфические, характерные.</b> Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики.   | 2        |  |
|  | <b>3. Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом.</b> 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. | 2        |  |
|  | <b>4. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.</b> Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.   | 2        |  |
|  | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>   | 4        |  |
|  | <b>1. Практическое занятие «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»</b><br>Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».<br>Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».  | 2        |  |
|  | <b>2. Практическое занятие «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».</b>   | 2        |  |
| <b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта.<br/>Ценообразование в банке.</b> | <b>Содержание</b>   | <b>6</b> |  |
|  | <b>1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.</b>   | 2        |  |
|  | <b>2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.</b>   | 2        |  |
|  | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>   | 2        |  |
|  | <b>1. Практическое занятие «Консультирование клиентов по тарифам банка».</b><br>Кейс «Проблемы ценообразования в банках».<br>Практическое задание на определение ценовой политики банка.  | 2        |  |

|  |  |           |          |
|--|--|-----------|----------|
| <b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>  | <b>Содержание</b>  | <b>12</b> |          |
|  | <b>1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг.</b>   |           | 2        |
|  | <b>2. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.</b>  |           | 2        |
|  | <b>3. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы.</b>  |           | 2        |
|  | <b>2. 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.</b>   |           | 2        |
|  | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>  |           | <b>4</b> |
|  | <b>1. Практическое занятие Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».</b><br><br>«Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов».   | 2         |          |
| <b>2. Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов».</b><br>Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»<br>«Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи».<br>Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».<br>Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум». | 2  |           |          |
| <b>Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</b>  | <b>Содержание</b>  | <b>2</b>  |          |
|  | <b>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.</b> |           |          |
|  | <b>2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.</b>  |           |          |

|  |   |           |   |
|--|---|-----------|---|
|  | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>   | <b>2</b>  |   |
|  | <b>Практическое занятие «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка»</b><br><b>«Анализ рейтингов банка по данным различных агентств»</b><br>«Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов» «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг»<br>Кейс 1. «Запоминающийся образ банка».<br>Кейс 2. «Сила банковского бренда». | 2         |   |
| <b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>  |   | <b>2</b>  |   |
| 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         |   |
| 2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.   |   | 2         |   |
| 3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.   |   | 2         |   |
| 4. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка,  |   | 2         |   |
| 5.Работа с интернет – ресурсом (сайт заданного банка индивидуально) ознакомление с логотипом банка, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития.   |   | 2         |   |
| 6. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.   |   | 2         |   |
| <b>Учебная практика раздела 1</b><br><b>Виды работ</b><br>1. Урок-экскурсия в банк.<br>2. Занятия в лаборатории «Учебный банк».<br>Тематика занятий:<br>– «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;<br>3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».<br>5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.<br>6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.<br>7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.<br>8. Изучение стратегии развития банка.<br>9. Изучение модели компетенций сотрудников банка.<br>10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. |   | <b>36</b> | ПК 1.1. ПК 1.4.<br>ПК 1.6. ПК 2.2.<br>ОК 1. ОК 2. ОК 3.<br>ОК 4. ОК 5. ОК 9.<br>ОК 10. ОК 11. |

|  |  |    |   |
|--|--|----|---|
| 11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.      |  |    |   |
| Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг     |  | 48 | ПК 1.1. ПК 1.4.<br>ПК 1.6. ПК 2.2.<br>ОК 1. ОК 2. ОК 3.<br>ОК 4. ОК 5. ОК 9.<br>ОК 10. ОК 11. |
| МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка» |  |    |   |
| Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов                | Содержание   | 12 |   |
|  | 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   |
|  | 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.   |    | 2   |
|  | 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.   | 2  |   |

|   |   |           |   |  |
|---|---|-----------|---|--|
|   |   |           |   |  |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | <b>6</b>  |   |  |
|   | <b>1.Практическое занятие</b> «Три уровня презентации банковских продуктов.»  | 2         |   |  |
|   | <b>2.Практическое задание</b><br>«Первый звонок» Кейс «Private banking -сервис мирового уровня».  | 2         |   |  |
|   | <b>3.Практическое задание</b><br>«Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». «Пластиковая безопасность»   | 2         |   |  |
| <b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b> | <b>Содержание</b>   | <b>12</b> |   |  |
|   | <b>1. Понятие продвижения банковских продуктов.</b> 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 |  |
|   | <b>2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</b> Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.   |           | 2 |  |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | <b>4</b>  |   |  |
|   | <b>1. Практическое занятие</b> «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»  | 2         |   |  |
|   | <b>2. Практическое занятие</b> «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» «Банковская реклама»   | 2         |   |  |
|   | <b>3.Практическое задание</b> «Рекламируем наш банк»<br>Кейс «Работа банков в социальных сетях» Кейс «Благотворительность»  | 2         |   |  |

|   |   |           |  |
|---|---|-----------|--|
|   | <b>4.Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка»</b>  | 2         |  |
| <b>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</b>  | <b>Содержание</b>   | <b>8</b>  |  |
|   | <b>1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.</b>  |           |  |
|   | <b>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.</b> | 2         |  |
|   | <b>3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</b>  | 2         |  |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | 2         |  |
|   | <b>1. Практическое занятие «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».</b>   | 2         |  |
| <b>В том числе самостоятельной учебной работы при изучении раздела №2</b>   |   | <b>12</b> |  |
| <b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2</b>   |   | <b>2</b>  |  |
| 1. Подготовка презентаций на темы:<br>- Перекрестные продажи cross - sales.<br>- Финансовый супермаркет - розничные продажи типовых услуг.<br>- Финансовый бутик Private banking.<br>- Стратегия пакетирования банковских продуктов.<br>- Элементы стратегии продаж внутри банка. |   | 2         |  |
| 2. Подготовка презентаций на темы:<br>- Фронт-офис продаж банка.<br>- Персональные продажи.<br>- Имиджевая реклама.<br>- Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.<br>- Реклама в прессе.   |   | 2         |  |
| 3. Подготовка презентаций на темы:<br>- Радио и телереклама.<br>- Спонсоринг.   |   | 2         |  |





|   |           |   |
|---|-----------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <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>  |           |   |
| <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>   | -         |   |
| <p><b>Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</b><br/> <b>Виды работ</b><br/> 1. Знакомство с банком:<br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li> <li>- бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схему организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информацию о рейтингах и премиях банка;</li> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> </ul> 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).<br/> 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.<br/> 4. Изучение тарифов банка.<br/> 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.<br/> 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.<br/> 7. Анализ клиентской базы банка.<br/> 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.<br/> 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).<br/> 10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.<br/> 11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).<br/> 12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке</p> | <b>72</b> | ПК 1.1. ПК 1.4.<br>ПК 1.6. ПК 2.2.<br>ОК 1. ОК 2. ОК 3.<br>ОК 4. ОК 5. ОК 9.<br>ОК 10. ОК 11. |

|   |            |   |
|---|------------|---|
| 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов. |            |   |
| <b>Экзамен по модулю</b>  | <b>18</b>  | ПК 1.1. ПК 1.4.<br>ПК 1.6. ПК 2.2.<br>ОК 1. ОК 2. ОК<br>3.<br>ОК 4. ОК 5. ОК<br>9.<br>ОК 10. ОК 11. |
| <b>Всего</b>  | <b>254</b> |   |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение:

Учебная аудитория для проведения практических занятий, занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (учебный банк (лаборатория))

##### Специализированная мебель:

Стол (учительский)  
Стол студенческий (двухместный)  
Стол (компьютерный)  
Кресло (компьютерное)  
Стулья  
Доска меловая  
шкаф, информационные стенды

##### Технические средства обучения:

ПК (системный блок, монитор)  
Мультимедиа проектор  
Экран

##### Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1) Антивирусная защита ESET NOD32
  - 2) Windows, Microsoft Office
  - 3) СПС КонсультантПлюс
  - 4) Программный продукт: АБС «Управление кредитной организацией» для ВУЗов
- Учебная аудитория обеспечена доступом к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде Финуниверситета

##### Методическое обеспечение:

| №№<br>п/п | Перечень учебно-методических материалов   |
|-----------|---|
| 1.        | Рабочая программа по профессиональному модулю   |
| 2.        | Календарно-тематический план (очная форма обучения)   |
| 3.        | Курс лекций   |
| 4.        | Методические указания по планированию и организации самостоятельной работы студентов                            |
| 5.        | Методические указания и контрольные задания для студентов заочной формы обучения                                |
| 6.        | Методические указания по организации и выполнению практических занятий  |
| 7.        | Фонд оценочных средств  |
| 8.        | Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности)  |
| 9.        | Методические указания по организации и выполнению производственной практики (по профилю специальности)          |
| 10.       | Методические указания по заполнению и оформлению отчета по производственной практике (по профилю специальности) |
| 11.       | Комплекты бланков документов сопровождающих кредитный процесс   |
| 12.       | Сборники задач, тестовых заданий  |

## 3.2. Информационное обеспечение обучения

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

#### Нормативно-правовые документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 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.).
4. Положение «О Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения» (утв. Банком России 27.02.2017 N 579-П) (ред. от 15.02.2018).
5. Положение «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности» (утв. Банком России 28.06.2017 N 590-П) (с изменениями).

#### Основные источники

1. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.] ; под редакцией В. А. Боровковой. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 189 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/513307> (дата обращения: 16.03.2023). - Режим доступа: ЭБС Znanium.com, для зарегистрир. пользователей. - ISBN 978-5-534-15310-1. - Текст : электронный.
2. Коробова, Г. Г. Банковские операции : учебное пособие для среднего профессионального образования / под ред. Ю. И. Коробова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. - 448 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209221> (дата обращения: 10.03.2023). - Режим доступа: ЭБС Znanium.com, для зарегистрир. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0007-1. - Текст : электронный.
3. Лаврушин, О. Современные банковские продукты и услуги : учебник / Лаврушин О. И., Бровкина Н. Е., Васильев И. И., Косарев В. Е., Ушанов А. Е. - Москва : КноРус, 2021. - 301 с. - (для бакалавров). - URL: <https://book.ru/book/936580> (дата обращения: 16.03.2023). - Режим доступа: ЭБС Book.ru, для зарегистрир. для зарегистрир. пользователей. - ISBN 978-5-406-03309-8. - Текст : электронный.
4. Мартыненко, Н. Н. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2019. - 217 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-09422-0. - Текст : непосредственный.
5. Мартыненко, Н. Н. Банковское дело в 2 ч. Часть 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, 2019. - 368 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-08471-9. - Текст : непосредственный.
6. Маркова, О. М. Операции сберегательных банков : учебное пособие / О. М. Маркова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. - 288 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836608> (дата обращения: 16.03.2023). - Режим доступа: ЭБС Znanium.com, для зарегистрир. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0616-3. - Текст : электронный.
7. Николаева, Т. П. Банковский маркетинг: российский и зарубежный опыт : учебное пособие / Т. П. Николаева. - 2-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2021. - 187 с. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1289695> (дата обращения: 17.03.2023). - Режим доступа: ЭБС Znanium.com, для зарегистрир. пользователей. - ISBN 978-5-9765-2792-8. - Текст : электронный.

8. Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 534 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/519494> (дата обращения: 14.03.2023). - Режим доступа: ЭБС Юрайт, для зарегистрир. пользователей. - ISBN 978-5-534-14450-5. - Текст : электронный.

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

<http://www.banki.ru> – Финансовый информационный портал banki.ru

<http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система «Консультант Плюс».

<http://www.garant.ru> – Справочная правовая система «Гарант».

<http://www.minfin.ru> – Официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации

<http://www.nalog.ru>. – Официальный сайт Федеральной налоговой службы

<http://www.arb.ru>. - Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]

### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Кузнецов, Н. Современные технологии банковского маркетинга : учебное пособие / Кузнецов Н. В., Ларина О. И. - Москва : КноРус, 2023. - 203 с. - URL: <https://book.ru/book/947370> (дата обращения: 16.03.2023). - Режим доступа: ЭБС Book.ru, для зарегистрир. для зарегистрир. пользователей. - ISBN 978-5-406-11007-2. - Текст : электронный.

2. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 234 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/513161> (дата обращения: 10.03.2023). - Режим доступа: ЭБС Юрайт, для зарегистрир. пользователей. - ISBN 978-5-534-11427-0. - Текст : электронный.

3. Основы банковского дела : учебное пособие для среднего профессионального образования / под ред. Г. Г. Коробовой, Ю. И. Коробова. - Москва : Магистр, 2022. - 448 с. - ISBN 978-5-9776-0053-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1834708> (дата обращения: 16.03.2023). - Режим доступа: ЭБС Znanium.com, для зарегистрир. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0053-8. - Текст : электронный.

## **3.3. Организация образовательного процесса**

Изучению профессионального модуля ПМ. 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» предшествует изучение следующих дисциплин: Организация бухгалтерского учета в банках, Рынок ценных бумаг, Бухгалтерский учет.

Для аудиторных учебных занятий установлен академический час продолжительностью 45 минут. Одно аудиторное учебное занятие включает два академических часа.

Основными видами проведения учебных занятий, обучающихся являются: учебные занятия (практическое занятие, консультация, лекция, семинар), самостоятельная работа, учебная практика и производственная практика (по профилю специальности).

Учебная практика реализуется в кабинетах (лабораториях) филиала.

Организация и проведение производственной практики (по профилю специальности) осуществляется на основе заключенных договоров с банками города и области.

**Базы производственной практики (по профилю специальности)**

| № п/п | Наименование деловых партнеров и реквизиты договоров о сотрудничестве | Срок действия договора        |
|-------|---|-------------------------------|
| 1.    | ВТБ Банк (ПАО) № 26/С от 14.05.2019                                   | 14.05.2019 г. – 31.12.2025 г. |
| 2.    | АО «ОТП Банк» № 1С от 09.01.2020                                      | 09.01.2020 г. – 31.12.2024 г. |
| 3.    | ПАО РОСБАНК ТФ-3201-484 о 26.02.2021                                  | бессрочный                    |
| 4.    | ПАО Сбербанк России   | 12.11.2021 г.-31.12.2026 г.   |
| 5.    | ПАО КБ «Уральский банк реконструкции и развития»                      | 12.11.21 г. -31.12.2026 г.    |
| 6.    | ПАО «Финансовая корпорация Открытие»                                  | 12.11.2021 г.- 31.12.2026 г.  |

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов МДК осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных занятий в форме индивидуальных заданий поискового характера, кейс - технологий, решения ситуационных задач, директорских контрольных работ, проектной деятельности, а также выполнения обучающимися индивидуальных исследований.

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции)                                    | Критерии оценки   | Формы и методы контроля и оценки   |
|--|---|--|
| ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов                           | Демонстрация профессиональных знаний при осуществлении расчетно-кассового обслуживания клиентов                 | 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 при осуществлении межбанковских расчетов                                   | 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 при осуществлении расчетов с использованием различных видов платежных карт | 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 |

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции)  | Критерии оценки  | Формы и методы контроля и оценки   |
|--|--|--|
| ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов   | Демонстрация профессиональных знаний при использовании различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах  | 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   |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                     | Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач   | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике   |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития<br>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.<br>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.<br>Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | выставках, научно-практических конференциях   |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами  | Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения   | Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике  |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста   | Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе   |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности  | Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках   | Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках   | Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках   |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать  | Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности.  | Оценка знаний и умений обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>  | <p>Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов</p>  | <p>занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике</p> |
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> | <p>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</p> | <p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике</p>          |

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Успешное освоение профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) предполагает активное, творческое участие обучающихся на всех этапах его освоения путем планомерной, систематической работы. В преподавании используются лекционные и практические формы проведения занятий, информационно-коммуникационные технологии, игровые технологии.

### Активные и интерактивные формы проведения занятий

| Семестр | Вид занятия   | Тема  | Используемые активные и интерактивные формы   | Количество часов |
|---------|---|---|---|------------------|
| 4       | Практическое занятие «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»          | Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. | Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». | 2                |
| 4       | Практическое занятие «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». | Тема 1.3 Продуктовая линейка банка                      | Деловая игра «Выбор банковского продукта для физического лица»                                | 2                |
| 4       | Практическое занятие «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»                            | Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов              | Проект «Презентация банковских продуктов»   | 2                |
| Итого   |   |   |   | 6                |