

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

Курский филиал Финуниверситета

**СОГЛАСОВАНО**

Управляющий  
ОО РОО «Курский» Филиала № 3652  
Банка ВТБ (ПАО) в г. Воронеже  
\_\_\_\_\_ Р.А. Мазуров  
(подпись)  
«30» \_\_\_\_\_ 06 2026 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора  
Курского филиала  
Финуниверситета  
\_\_\_\_\_ О.В. Занина  
«30» \_\_\_\_\_ 06 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 03 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»**

по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

форма обучения – очная

Курск – 2026

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

Срок получения образования – 2 года 10 мес. на базе основного общего образования.

Разработчик:

Мартынова Ж.В., преподаватель Курского филиала Финуниверситета.

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

Протокол от «26» июня 2026 г. № 10

Председатель ПЦК  И.А. Хрипкова

## 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 «Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие компетенции 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 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности                                                                                                                        |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях                                                |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                                                                                                                                                     |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста                                                                                                                              |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                                                                                                                                                |

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код     | Профессиональные компетенции                                                         |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ВД      | Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих |
| ПК 3.1. | Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам       |
| ПК 3.2. | Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг                                |

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

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| иметь<br>практический<br>опыт | <ul style="list-style-type: none"> <li>- консультирования клиентов</li> <li>- продвижения банковских продуктов и услуг</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| уметь                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;</li> <li>- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;</li> <li>- устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;</li> <li>- мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;</li> <li>- использовать технические средства коммуникации;</li> <li>- организовывать деловые встречи с клиентами;</li> <li>- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;</li> <li>- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;</li> <li>- информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;</li> <li>- компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;</li> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- стимулировать клиентов повторно обращаться в банк.</li> </ul> |
| знать                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- источники и методы сбора информации;</li> <li>- приемы коммуникации;</li> <li>- принципы и правила установления контактов с клиентами;</li> <li>- способы мотивирования потенциальных клиентов;</li> <li>- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>- правила ведения переговоров;</li> <li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- технику общения во время ведения переговоров;</li> <li>- правила поведения в конфликтных ситуациях;</li> <li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;</li> <li>- потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>- политику и перспективы развития банка;</li> <li>- банковские продукты и услуги;</li> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</li> </ul>                                                                                                                         |

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

Всего часов 218, в том числе в форме практической подготовки 172 час.

Из них на освоение МДК 98 час.

в том числе самостоятельная работа 12 час.

Практики, в том числе

производственная (по профилю специальности) 108 час.

Экзамен по модулю 12 час.

## 2. Структура и содержание профессионального модуля

## 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды компетенций              | Наименования разделов профессионального модуля                                | Суммарный объем нагрузки, час. | в т.ч. в форме практической подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час.            |                          |                                     |                           |         |                  |          | Самостоятельная работа |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------|---------|------------------|----------|------------------------|
|                               |                                                                               |                                |                                        | Работа студентов во взаимодействии с преподавателем |                          |                                     |                           |         |                  | Практики |                        |
|                               |                                                                               |                                |                                        | Обучение по МДК                                     |                          |                                     |                           | Учебная | Производственная |          |                        |
|                               |                                                                               |                                |                                        | Всего                                               | Промежуточная аттестация | Лабораторные и практические занятия | Курсовые проекты (работы) |         |                  |          |                        |
|                               |                                                                               |                                |                                        |                                                     |                          |                                     |                           |         |                  |          |                        |
| 1                             | 2                                                                             | 3                              | 4                                      | 5                                                   | 6                        | 7                                   | 8                         | 9       | 10               | 11       |                        |
| ОК 01 - ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2 | МДК.03.01<br>Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка» | 98                             | 52                                     | 86                                                  | -                        | 52                                  | -                         | -       | -                | 12       |                        |
| ОК 01 - ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2 | Производственная практика                                                     | 108                            | 108                                    |                                                     |                          |                                     |                           |         | 108              | -        |                        |
| ОК 01 - ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2 | Промежуточная аттестация                                                      | 12                             | 12                                     | -                                                   |                          | -                                   | -                         | -       | -                | -        |                        |
|                               | Всего:                                                                        | 218                            | 172                                    | 86                                                  | -                        | 52                                  |                           | -       | 108              | 12       |                        |

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

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовой проект (работа)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Объем в часах |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1                                                                                         | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3             |
| МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 98/52         |
| Раздел 1. Банковские продукты и услуги                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 60/30         |
| Тема 1.1. «Банковская триада. Качество банковских услуг».                                 | Содержание.<br>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.<br>2. Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.<br>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<br>В том числе практических занятий и лабораторных работ | 10<br>6       |
|                                                                                           | Практическое занятие №1. «Продукт, услуга, сервис в банке в современных условиях» подход: какой сервис хотят клиенты»»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4             |
|                                                                                           | Практические занятия №2, №3, №4, №5. «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2             |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                                                           | Кейсы «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты». «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».                                                                                                         |    |
| Тема 1.2. «Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке». | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10 |
|                                                                           | 1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.                                                                                                                                                                                                                             | 4  |
|                                                                           | 2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.                                                                                                                                                                                                 |    |
|                                                                           | В том числе практических занятий и лабораторных работ                                                                                                                                                                                                                                                                      | 6  |
|                                                                           | Практические занятия №6. «Консультирование клиентов по тарифам банка».                                                                                                                                                                                                                                                     | 4  |
|                                                                           | Практическое занятие №7. Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка»                                                                                                                                                                                             | 2  |
| Тема 1.3 «Продуктовая линейка банка»                                      | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 16 |
|                                                                           | 1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.                                                                            | 6  |
|                                                                           | 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. |    |
|                                                                           | В том числе практических занятий и лабораторных работ                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10 |
|                                                                           | Практическое занятие 8. «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов. Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов»»                                                                                                                    | 4  |
|                                                                           | Практическое занятие 9. «Выявление потребностей клиентов. Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»»                                                                                                                                                                                                          | 4  |
|                                                                           | Практическое занятие 10. «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 молодое поколение»                                                                               | 2  |
|                                                                           | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 14 |

|                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Тема 1.4. «Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов». | 1. Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды. | 6     |
|                                                                                                   | 2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.                                                                                                                                                                                                                        | 8     |
|                                                                                                   | В том числе практических занятий и лабораторных работ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |
|                                                                                                   | Практические занятия №11. «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс «Запоминающийся образ банка». Кейс «Сила банковского бренда».                                                                                                                                                                                             | 2     |
|                                                                                                   | Практическое занятие №12. Анализ рейтингов банка по данным различных агентств.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2     |
|                                                                                                   | Практическое занятие №13. Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2     |
|                                                                                                   | Практическое занятие №14. Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2     |
|                                                                                                   | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4     |
|                                                                                                   | 1. Автоматизированное рабочее место агента банка. Требования к коммуникативным особенностям агента банка                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2     |
|                                                                                                   | 2. Внешний вид сотрудника банка. Корпоративная этика в банке.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |
| Тема 1.5. «Современные стандарты обслуживания в отделениях банка»                                 | В том числе практических занятий и лабораторных работ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2     |
|                                                                                                   | Практические занятия №15, №16. «Кодекс служебной профессиональной этики и норм поведения служащего Банка»                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2     |
|                                                                                                   | Тематика внеаудиторной самостоятельной работы при изучении раздела 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 6     |
|                                                                                                   | 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.                                                                                                                                                                                                                          |       |
| Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 38/22 |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Тема 2.1. «Виды каналов продаж банковских продуктов» | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 20                          |
|                                                      | <p>1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продаж. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи. 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. Преимущества системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».</p> <p>2. Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж</p> <p>3. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж и услуг. Кросс-продажа в отделениях банка. Работа с возражениями.</p> | 6                           |
|                                                      | <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Практические занятия №17, №18, 19. «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».</p> <p>Практическое задание «Пластиковая безопасность».</p> <p>Практическое занятие №20. Техники кросс-продаж в банке</p> <p>Практическое занятие №21, №22. Работа с возражениями.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 14<br>10<br><br>2<br>2<br>8 |
|                                                      | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 8                           |

|                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Тема 2.2. «Продвижение банковских продуктов»                                                               | <p>1. Понятие продвижения банковских продуктов и услуг. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов и услуг. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения. Поддержание связи с органами власти. Спонсоринг, выставки. Реклама в неавторитарной форме. Связи с инвесторами. Связи со СМИ.</p> <p>2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</p> | 2 |
|                                                                                                            | <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Практическое занятие №23. «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 6 |
|                                                                                                            | <p>Практическое занятие №24, №25. «Использование различных форм продвижения банковских продуктов и услуг» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4 |
| Тема 2.3. «Формирование клиентской базы»                                                                   | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4 |
|                                                                                                            | <p>1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.</p> <p>2. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.</p> <p>3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</p>    | 2 |
|                                                                                                            | В том числе практических занятий и лабораторных работ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2 |
|                                                                                                            | 1. Практическое занятие 26. «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2 |
| Тематика внеаудиторной самостоятельной работы при изучении раздела 2<br>1. Подготовка презентаций на темы: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----|
| <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>- Поддержка связи с органами власти</li> <li>- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.</li> <li>- Преимущества лояльного клиента.</li> <li>- CRM – система.</li> <li>- Процесс формирования лояльности клиентов.</li> <li>- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.</li> </ul> <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p> |  | 108 |
| <p>Производственная практика (по профилю специальности)</p> <p>Виды работ:</p> <p>1. Знакомство с банком:</p> <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> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | 12  |

|                                                                                                                                                                                                          |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| - информацию о рейтингах и премиях банка;<br>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;<br>состав обслуживаемой клиентуры                                                                              |     |
| 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). | 8   |
| 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.                                                                                                                                                              | 8   |
| 4. Изучение тарифов банка.                                                                                                                                                                               | 8   |
| 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.                                                                                                          | 8   |
| 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.                                                                                                                                                     | 8   |
| 7. Анализ клиентской базы банка.                                                                                                                                                                         | 8   |
| 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.                                                                                                                                                       | 8   |
| 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).                                                                                       | 8   |
| 10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.                                                                                                                             | 8   |
| 11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).                                                                                   | 8   |
| 12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг в банке                                                                                                           | 8   |
| 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.                                                                                                                                          | 8   |
| Промежуточная аттестация в форме квалификационного экзамена                                                                                                                                              | 12  |
| Всего                                                                                                                                                                                                    | 218 |

### 3. Условия реализации рабочей программы профессионального модуля

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

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, а также для проведения текущего контроля, промежуточной и государственной итоговой аттестации – Мастерская Учебный банк:

Специализированная мебель:

Стол ученический – 19 шт.

Стул ученический – 33 шт.

Стул преподавателя – 1 шт.

Доска магнитно-маркерная – 1 шт.

Меловая – 1 шт.

Технические средства обучения:

Компьютер преподавателя - 1 шт.

Компьютер для студентов – 26 шт.

Мультимедийный проектор – 1 шт.

Аудиоколонки – 2 шт.

Помещение для самостоятельной работы – Кабинет Самостоятельной и воспитательной работы:

Специализированная мебель:

Стол компьютерный – 4 шт.

Стулья – 10 шт.

Технические средства обучения:

Компьютер – 4 шт.

МФУ – 1 шт.

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд структурного подразделения должен иметь печатные и (или) электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

Основные печатные и электронные издания

1. Боровкова, В. А. Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568558> (дата обращения: 05.05.2026).

2. Мартыненко, Н. Н. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568548> (дата обращения: 05.05.2026).

3. Маркова, О. М. Осуществление кредитных операций. Практикум : учебное пособие для СПО / О. М. Маркова, Н. Н. Мартыненко, О. И. Лаврушин [и др.]. — Москва : КноРус, 2026. — 297 с. — ISBN 978-5-406-15399-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система [BOOK.ru](https://book.ru) : [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/959464> (дата обращения: 05.05.2026). — Режим доступа: по подписке.

4. Лаврушин, О. И. Банковское дело. Современная система кредитования : учебное пособие / О. И. Лаврушин, О. Н. Афанасьева, С. Л. Корниенко. — Москва : КноРус, 2025. — 264 с. — ISBN 978-5-406-13873-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система [Znanium](https://znanium.com) : [сайт]. — URL: <https://znanium.com> (дата обращения: 05.05.2026). — Режим доступа: по подписке.

#### Дополнительные источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.07.2023, с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025).

2. Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (ред. от 08.08.2024).

3. Федеральный закон от 26.03.1998 № 41-ФЗ «О драгоценных металлах и драгоценных камнях» (ред. от 29.12.2022).

4. Положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» (ред. от 17.06.2025).

5. Положение Банка России от 29.01.2018 № 630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации» (ред. от 31.05.2022).

## 4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

| Код и наименование общих и профессиональных компетенций, формируемых в рамках модуля                                                                               | Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)                                                                                                                                                                                                   | Формы и методы контроля, в том числе по учебной и производственной практике                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам                                                                             | Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении консультирования клиентов банка, продвижении банковских продуктов и услуг, установлении деловых контактов, использовании техники ведения переговоров и организации презентаций.                      | Текущий контроль в форме экспертного наблюдения и проверки при: проведении устного и письменного опроса; выполнении практических работ; решении кейсов, ситуационных заданий; выполнении тестовых заданий.<br><br>Промежуточная аттестация: защита отчетов по производственной практике. |
| ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг                                                                                                      | Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении консультирования клиентов банка, продвижении банковских продуктов и услуг, установлении деловых контактов, использовании техники ведения переговоров и организации презентаций.                      | Дифференцированный зачет по МДК. Квалификационный экзамен.                                                                                                                                                                                                                               |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                                                           | Обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач. Эффективность выбираемых и применяемых методов и способов решения профессиональных задач. Своевременность сдачи практических заданий, отчетов по практике. | Письменный контроль (ответы на поставленные вопросы, тестирование). Экспертная оценка выполнения практико-ориентированных заданий. Выполнение и защита заданий самостоятельной внеаудиторной работы. Отзывы и характеристики работодателей по итогам производственной практики.          |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Способность самостоятельно и эффективно осуществлять сбор, обработку и интерпретацию информации для решения задач профессиональной деятельности. Широта использования различных источников информации, включая электронные.                                       | Промежуточная аттестация: защита отчетов по производственной практике. Дифференцированный зачет по МДК. Квалификационный экзамен.                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях                   | Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности. Способность к самоанализу и коррекции результатов собственной работы. |  |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                                                                                                                        | Взаимодействие со студентами, преподавателями в ходе обучения и практики. Правильность выбора стратегии поведения при организации работы в команде. Способность генерировать новые идеи (креативность).                                                                                 |  |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста                                                                                                 | Полнота и аргументированность изложения собственного мнения. Способность взаимодействовать с коллегами, сотрудниками банка, преподавателями. Способность объективно оценивать результаты своей профессиональной деятельности.                                                           |  |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты | Способность оценивать ситуацию, определять эффективность решений с государственной точки зрения. Ответственность за качество выполняемых работ. Участие во внеаудиторных мероприятиях по направлению подготовки.                                                                        |  |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                            |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| антикоррупционного поведения                                                               |                                                                                                                                                                                                            |  |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выбор необходимых форм и правильное заполнение документов. Способность грамотно применять нормативно-правовую базу для решения профессиональных задач. Понимание текстов на базовые профессиональные темы. |  |