

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

---

**ЛИПЕЦКИЙ ФИЛИАЛ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Липецкого филиала  
Финуниверситета



Н.Н. Нестерова

«28» июня 2023 г.»

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

по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

Форма обучения – очная

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

Нормативный срок обучения - 2 года 10 месяцев на базе основного общего образования.

Разработчики:

Кукина Е.Е. — к.э.н., доцент, заведующий кафедрой "Экономика и финансы" Липецкого филиала Финуниверситета.

Рецензент:

Полянская М.А. — преподаватель ГОБПОУ «Липецкий торгово-технологический техникум».

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии и методического объединения профессионального мастерства в 2023-2024 учебном году.

Приказ от «19» июня 2023 г. № 39-1/о

Заместитель директора

По учебно-методической работе \_\_\_\_\_ О.Н. Левчegov



**СОДЕРЖАНИЕ**

|   | Стр. |
|---|------|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4    |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ                    | 8    |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ                        | 18   |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 22   |

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 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 компетенции, и профессиональные компетенции:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций<sup>1</sup>

| 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 3    | «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» (20002 Агент банка) |
| ПК 1.1. | Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов   |
| ПК 1.4. | Осуществлять межбанковские расчеты   |
| ПК 1.6. | Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт                         |
| ПК 2.2. | Осуществлять и оформлять выдачу кредитов   |

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

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| иметь<br>практический<br>опыт | консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам   |
| уметь                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> <li>- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> </ul> |

|       |  |
|-------|--|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul>  |
| знать | <ul style="list-style-type: none"> <li>- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</li> <li>- классификацию банковских операций;</li> <li>- особенности банковских услуг и их классификацию;</li> <li>- параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li> <li>- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</li> <li>- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</li> <li>- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</li> <li>- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li> <li>- организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>- составляющие успешного банковского бренда;</li> <li>- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li> <li>- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</li> <li>- особенности продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основные формы продаж банковских продуктов;</li> <li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- условия успешной продажи банковского продукта;</li> <li>- этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li> <li>- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>- способы продвижения банковских продуктов;</li> <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 «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной | А. Проведение комплекса мероприятий для определения целесообразности предоставления | А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления |

|                                  |   |   |
|----------------------------------|---|---|
| защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н | потенциальному заемщику потребительского кредита  | 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 – 248 часов

Из них на освоение:

МДК.03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»

– 92 часа

объём 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 – 12 часов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональный общих компетенций  | Наименование 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                      |
| ПК1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10 ОК 11     | Раздел 1. Банковские продукты и услуги   | 44                            | 32  | 12          | - | 36       | -                | 12                     |
| ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2, , ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ОК 11 | Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг   | 48                            | 36  | 20          |   | 36       | -                | 12                     |
| ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2, ОК 1, ОК 2, ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ОК 11    | Учебная практика (по профилю специальности), часов (если не предусмотрена итоговая концентрированная практика) | 72                            |   |             |   | 72       |                  |                        |
| ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2, ОК1, ОК2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ОК 11     | Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена                                | 72                            |   |             |   |          | 72               |                        |



|   |  |     |    |    |   |    |    |    |
|---|--|-----|----|----|---|----|----|----|
|   | итоговая<br>(концентрированная)<br>практика) |     |    |    |   |    |    |    |
| ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ОК 11 | Квалификационный экзамен                     | 12  |    |    |   |    |    |    |
|   | Всего  | 248 | 58 | 20 | - | 72 | 72 | 24 |

## 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 часов | Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы             |
|---|---|-------------|---|
| 1   | 2   | 3           | 4   |
| <b>Раздел 1. Банковские продукты и услуги</b>   |   | <b>44</b>   | ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11. |
| <b>МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»</b>                             |   |             |   |
| <b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>                            | <b>Содержание.</b>  | <b>12</b>   |   |
|   | 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.  |             |   |
|   | 2. Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками. |             |   |
|   | 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  |             |   |
| <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>                              |   | <b>6</b>    |   |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <p>1. Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг</p> <p>Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».</p> <p>Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты»</p> | 4 |  |
|--|--|---|--|

|  |   |           |  |
|--|---|-----------|--|
|  | 2. Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей.   | 2         |  |
| <b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта.<br/>Ценообразование в банке.</b> | <b>Содержание</b>   | <b>8</b>  |  |
|  | 1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.  |           |  |
|  | 2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.  |           |  |
|  | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | <b>4</b>  |  |
|  | 1. Консультирование клиентов по тарифам банка.<br>Кейс «Проблемы ценообразования в банках».<br>Практическое задание на определение ценовой политики банка   | 4         |  |
| <b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>  | <b>Содержание</b>   | <b>12</b> |  |
|  | 1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.   |           |  |
|  | 2. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование. |           |  |
|  | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | <b>8</b>  |  |
|  | 1 Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов<br>Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов»   | 2         |  |
|  | 2. Выявление потребностей клиентов. Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»  | 2         |  |
|  | 3. 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».  | 4         |  |
|  | <b>Содержание</b>   | <b>12</b> |  |

|  |   |           |   |
|--|---|-----------|---|
| <b>Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка.</b><br><b>Конкурентоспособность банковских продуктов.</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. |           |   |
|  | 2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.  |           |   |
|  | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | <b>8</b>  |   |
|  | 1. Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка. Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда». 2. Анализ рейтингов банка по данным различных агентств. 3. Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов   | 6         |   |
|  | 4. Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг  | 2         |   |
| Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы при изучении раздела 1<br>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.<br>2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.<br>3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.<br>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.<br>5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств. |   | <b>12</b> |   |
| <b>Учебная практика раздела 1</b><br>Виды работ<br>1. Урок-экскурсия в банк.<br>2. Занятия в мастерских «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».   |   | <b>36</b> | ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6.<br>ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11 |

|   |  |           |  |
|---|--|-----------|--|
| 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.<br>11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. |  |           |  |
| <b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>   |  | <b>24</b> | ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11 |
| <b>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</b>   |  |           |  |
| <b>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>  | <b>Содержание</b>  | <b>8</b>  |  |
|   | 1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк». |           |  |
|   | 2. Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж  |           |  |
|   | 3. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.   |           |  |

|  |  |          |  |
|--|--|----------|--|
|  | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b> | <b>2</b> |  |
|  | 1. Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка     | 2        |  |

|   |  |           |  |
|---|--|-----------|--|
| <b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b>   | <b>Содержание</b>  | <b>8</b>  |  |
|   | 1. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations). |           |  |
|   | 2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.   |           |  |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>   | <b>4</b>  |  |
|   | 1. Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг   | 2         |  |
|   | 2. Использование различных форм продвижения банковских продуктов<br>Кейс «Банковская реклама»<br>Кейс «Работа банков в социальных сетях».<br>Кейс «Благотворительность».   | 2         |  |
| <b>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</b>  | <b>Содержание</b>  | <b>8</b>  |  |
|   | 1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.  |           |  |
|   | 2. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.   |           |  |
|   | 3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.  |           |  |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>   | <b>2</b>  |  |
|   | 1. Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов   | 2         |  |
| Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы при изучении раздела 2<br>1. Подготовка презентаций на темы:<br>- Перекрестные продажи cross-sales. |  | <b>12</b> |  |



|   |           |  |
|---|-----------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг.</li> <li>- Финансовый бутик Private banking.</li> <li>- Стратегия пакетирования банковских продуктов.</li> <li>- Элементы стратегии продаж внутри банка.</li> <li>- Фронт-офис продаж банка.</li> <li>- Персональные продажи.</li> <li>- Имиджевая реклама.</li> <li>- Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.</li> <li>- Реклама в прессе.</li> <li>- Радио и телереклама.</li> <li>- Спонсоринг.</li> <li>- Продакт-плейсмент.</li> <li>- Паблик рилейшнз (PR).</li> <li>- Медиа – рилайшенз.</li> <li>- Government Relations.</li> <li>- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.</li> <li>- Преимущества лояльного клиента.</li> <li>- CRM – система.</li> <li>- Процесс формирования лояльности клиентов.</li> <li>- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.</li> </ul> <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p> |           |  |
| <p><b>Учебная практика раздела № 2</b></p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».</li> <li>2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».</li> <li>4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</li> <li>5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</li> <li>6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</li> <li>7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</li> </ol>   | <b>36</b> | <p>ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.</p> |

|  |    |  |
|--|----|--|
| <p>8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</p> <p>9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</p> <p>10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</p> <p>11. Тренинг «Определение типа клиента».</p> <p>12. Практикум «Моделирование поведения клиента».</p> <p>13. Групповое обсуждение вопросов:</p> <p>Основные ошибки в общении с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Понятие «трудный клиент».</li> <li>- Причины появления трудных клиентов.</li> <li>- Преодоление безразличия клиентов.</li> <li>- Критерии выбора банка клиентами.</li> <li>- Причины, по которым клиент меняет банк.</li> <li>- Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.</li> </ul> |    |  |
| <p><b>Производственная практика (по профилю специальности)</b></p> <p><b>Виды работ:</b></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 (наименование, 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> </ul> <p>состав обслуживаемой клиентуры</p>  | 72 | <p>ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.</p> |

|   |            |  |
|---|------------|--|
| 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<br>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов. |            |  |
| <b>Промежуточная аттестация в форме квалификационного экзамена</b>  | <b>12</b>  | ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11 |
| <b>Всего</b>  | <b>248</b> |  |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Мастерская «Учебный банк», оснащенная оборудованием:

рабочими местами по количеству обучающихся, оснащенными оборудованием для выхода в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет;

рабочим местом преподавателя, оснащенным мультимедийным оборудованием;

доской для мела;

комплект учебно-методической документации, включающим учебно-методические указания для студентов по проведению практических и лабораторных работ, задания по учебной практике, комплект оценочных средств по дисциплине, раздаточный материал,

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности). Производственная практика (по профилю специальности) проводится на оснащенных базах практики.

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд структурного подразделения должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

#### 3.2.1. Основные печатные и электронные издания (ресурсы)

##### Основная литература

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. 30.12.2020 г.).
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 24.02.2021 г.).
4. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 375 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15309-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491256>
5. Ведение расчетных операций : учебник / О.С. Рудакова, О.М. Маркова, С.В. Зубкова [и др.]; под ред. О.И. Лаврушина. — Москва : КноРус, 2022. — 245 с. — ISBN 978-5-406-10045-5. — URL: <https://book.ru/book/944607>
6. Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ezpro.fu.ru:2058/bcode/531762>
7. Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 288 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0819-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055101>
8. Банковское дело : учебник / Лаврушин О.И., под ред., Бровкина Н.Е., Валенцева Н.И., Варламова С.Б., Гурина Л.А., Дадашева О.Ю., Ершова Т.А., Казанкова Н.С., Ковалева Н.А. — Москва : КноРус, 2021. — 630 с. — ISBN 978-5-406-08327-7. — URL: <https://book.ru/book/939863>

##### Дополнительные источники

9. Банк и банковские операции: учебник / Лаврушин О.И. под ред. и др. — Москва: КноРус, 2019. — 268 с.

10. Банковское дело : учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. Г. Г. Коробовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 592 с.

##### Электронные ресурсы

11. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/bcode/442436>.
12. Электронно-библиотечная система Znanium <http://znanium.com/go.php?id=762224>.
13. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа <http://www.cbr.ru>.
14. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
15. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>.
16. Информационный банковский портал. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
17. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по

стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.

18.Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.

### 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)

| № | Наименование деловых партнеров и реквизиты договоров о сотрудничестве | Срок действия договора |
|---|---|------------------------|
| 1 | ПАО «Банк ВТБ» договор №2 от 22.04.2024                               | 22.04.2024-21.04.2029  |
| 2 | ПАО «Сбербанк России» договор №3 от 22.03.2024                        | 22.03.2024-21.03.2029  |

#### 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.

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля  | Критерии оценки   | Методы оценки   |
|---|---|---|
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                        | Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам.<br>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;<br>выстраивание траектории профессионального развития и самообразования;<br>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 предпринимательскую   | Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности.  | Оценка знаний и умений обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования,  |



|   |  |   |
|---|--|---|
| деятельность в профессиональной сфере.  | Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.   | подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.   |
| ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов                           | Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.              | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. |
| ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.  | Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.   | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. |
| ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт | Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.                | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. |
| ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов                                       | Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов. | 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. |

## 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                |