Автономная некоммерческая профессиональная
образовательная организация
«Сибирская региональная школа бизнеса (колледж)»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА

Омск-2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА 4
1.1. Область применения программы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля..... **Ошибка! Закладка не определена.**
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА 9
3.1. Тематический план профессионального модуля 9
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА 10
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА 24
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению 24
4.2. Информационное обеспечение обучения 24
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса 25
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса..... 26
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА 28

Автор программы: Яковлева С.Н., преподаватель

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессии 20002 агент банка является частью программы подготовки специалистов среднего звена специальности 38.02.07 Банковское дело

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании ПЦК бухгалтерско-экономических дисциплин на 2021-2022 учебный год

Протокол заседания ПЦК №1 от «31» августа 2021 г.
Председатель ПЦК В.В Швыдко

УТВЕРЖДЕНО «31» августа 2021 г.
Зам. директора В.В. Швыдко

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА

1.1 Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело. Составлена с учетом рабочей программы воспитания и календарным планом воспитательной работы по указанной специальности.

Рабочая программа составлена в соответствии с комплектом оценочной документации 1.1. «Банковское дело», ее содержание отражает освоение профессиональных компетенций, проверяемых на Демонстрационном экзамене.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам

уметь:

- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
- выявлять потребности клиентов;
- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
- ориентироваться в продуктовой линейке банка;
- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
- консультировать клиентов по тарифам банка;
- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;

- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;
- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

знать:

- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
- классификацию банковских операций;
- особенности банковских услуг и их классификацию;
- параметры и критерии качества банковских услуг;
- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;
- организационно-управленческую структуру банка;
- составляющие успешного банковского бренда;
- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
- особенности продажи банковских продуктов и услуг;
- основные формы продаж банковских продуктов;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- условия успешной продажи банковского продукта;
- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- способы продвижения банковских продуктов;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- приёмы коммуникации;
- способы выявления потребностей клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего академических часов– 276 часов, в том числе:

- самостоятельной работы обучающегося – 18 часов;

- производственная практика – 108 часа;

Всего часов на учебные занятия во взаимодействии с преподавателем– 100 час, из них:

- лекции –58 часов
- практические занятия – 42 часа;
- учебная практика - 36 часов;
- консультация – 2 часа;
- комплексный экзамен по ПМ 03 «Выполнение работ по профессии 20002 Агент банка» - 12 часов.

2. Результаты освоения профессионального модуля «Выполнение работ по профессии 20002 Агент банка»

Изучение профессионального модуля «Выполнение работ по профессии 20002 Агент банка» направлено на формирование у обучающихся следующих **общих, профессиональных компетенций** в соответствии с комплектом оценочной документации 1.1. «Банковское дело» **и личностных результатов**:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

ЛР 1. Российская гражданская идентичность, патриотизм; прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов

ЛР 2. Гражданская позиция как активного и ответственного члена российского общества, сознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности;

ЛР 3. Готовность к служению Отечеству, его защите;

ЛР 4. Сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире;

ЛР 5. Сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;

ЛР 6. Толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям;

ЛР 7. Навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;

ЛР8. Нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей

ЛР9. Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности

ЛР 10. Эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений;

ЛР 11. Принятие и реализацию ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков;

ЛР 12. Бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других

людей, умение оказывать первую помощь;

ЛР13.Осознанный выбор профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем;

ЛР 14. Сформированность экологического мышления, понимания влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды; приобретение опыта эколого-направленной деятельности;

ЛР 15. Ответственное отношение к созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни.

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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	**Наименования разделов профессионального модуля**	**Всего часов** *(макс. учебная нагрузка и практики)*	**Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)**			**Практика**	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		**Самостоятельная работа обучающегося**	**Учебная,** часов	**Производственная (по профилю специальности),** часов *(если предусмотрена рассредоточенная практика)*
			Всего, часов	**в т.ч. лабораторные работы и практические занятия,** часов	**Всего,** часов		
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2	**МДК.03.01 «Выполнение работ по профессии 20002 Агент банка»**	**120**	**100**	**42**	**18**		
ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2	**Учебная практика Выполнение работ по профессии 20002 агент банка**	**36**					
ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2	**Производственная практика (по профилю специальности)**	**108**					**108**
	Консультация	**2**					
	Комплексный экзамен по ПМ 03.01	**12**					
	ИТОГО	***276***	***100***	***42***	***18***	***36***	***108***

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Форма проведения активного или интерактивного занятия	Наименование осваиваемых компетенций, при интерактивном или активном занятии	Форма проведения практических занятий с использованием ПК
1	2	3	4	5	6
МДК.03.01 Выполнение работ по профессии20002Агент банка					
Тема 1.1. Банковская	**Содержание учебного материала:**	**14**			
	1. Банковская система России: история, становление, сущность, составляющие, функции.	2	Лекция	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 1.4 ЛР 1-ЛР 15	
	2. Значение и роль коммерческих банков в банковской системе России.	2	Лекция		
	3.Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь.	2	Лекция	ОК 10. ОК 11.	

система. Банковская триада. Качество банковских услуг.				ПК 1.2, ЛР 1-ЛР 15	
	4.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	Лекция	ОК 10. ОК 11. ПК 1.4 ЛР 1-ЛР 15	
	5.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.	2	Лекция	ОК 10. ОК 11. ПК 1.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Практические занятия №1: Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей. Выявление мнений клиентов о качестве банковских услуг Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием.	2	работа в мини-группах	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 1.4 ЛР 1-ЛР 15	
	Практические занятия №2: Выполнение индивидуальных занятий Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.	2	работа в мини-группах	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 1.4	

				ЛР 1-ЛР 15	
	Практические занятия №3: Критерии выбора клиентом банка и продукта	2	кейс-задание	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ПК 1.6 ЛР 1-ЛР 15	
	Самостоятельная работа №1 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.	2		ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ПК 1.4 ЛР 1-ЛР 15	
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	**Содержание учебного материала:**	**8**			
	6.Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта	2	Лекция	ОК 10. ОК 11. ПК 1.6 ЛР 1-ЛР 15	
	7.Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	2	Лекция	ОК 10. ОК 11. ПК 1.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Практические занятия №4: Консультирование клиентов по тарифам банка Проблемы ценообразования в банках Практическое задание на определение ценовой политики банка.	2	работа в мини - группах	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Практические занятия №5: Выполнить индивидуальные задания Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной	2	работа в мини - группах	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4	

	структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития.			ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Самостоятельная работа №2 Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица».	2			
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	**Содержание учебного материала:**	**8**			
	8.Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	9.Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	10. 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.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Практические занятия№6: «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2	Работа в малых группах	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	Презентация с использованием MS PowerPoint
	Практические занятия№7 «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	2	Кейс-метод	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК	Презентация с использованием MS PowerPoint

				2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Практические занятия№8 Расчет начисления процентов по сберегательным и кредитным продуктам	2	Решение задач	ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	Презентация с использованием MS PowerPoint
	Самостоятельная работа №3 **Анализ предложений банков для корпоративных клиентов**	2			
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	**Содержание учебного материала:**	**12**			
	11.Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	
	12.Крупнейшие мировые и Российские банковские бренды.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	
	13. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	
	Практические занятия №9: «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда».	2	Кейс-метод	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	Презентация с использованием MS PowerPoint
	Практические занятия №10: Заполнение таблицы «Конкурентные преимущества банка» Анализ сайтов банков, форумов, специализированных интернет-ресурсов	2	Работа в малых группах	ОК 10 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	
	Контрольный срез №1 (ПЗ №11)	2			
	Содержание учебного материала:	**22**			

Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	14.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».	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	
	15. Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — PointOfSale).	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	
	16. Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимущества системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	
	17.Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	
	18. Проведение продаж банковских продуктов и услуг.Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	
	19.Особенности продаж по телефону банковских услуг.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	
	Практические занятия №12: «Первый звонок» Кейс «Продажа банковского продукта».	2	Кейс-метод	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	Презентация с использованием MS PowerPoint
	Практические занятия №13: Подготовка презентаций по банку на выбор	2	Кейс-метод	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11	Презентация с использованием MS PowerPoint

				ЛР 1-ЛР 15	
	Практические занятия №14: Деловая игра по этапам продаж	2	Деловая игра	ЛР 1-ЛР 15	
	Самостоятельная работа №5 **Составить скрипт общения с клиентом по выбранному кейсу**	2		ЛР 1-ЛР 15	
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	**Содержание учебного материала:**	**14**			
	20.Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ЛР 1-ЛР 15	
	21.Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (PublicRelation). Поддержание связи с органами власти (GovernmentRelations). Спонсоринг, выставки, productplacement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (InvestRelations). Связи со СМИ или MR (MediaRelations).Налаживание обратной связи с клиентами.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	22. Квалифицированность персонала по работе с клиентами. Мотивация сотрудников банка.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	23.Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	24. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	

	Практические занятия №15: Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг	2	Работа в малых группах	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	Презентация с использованием MS PowerPoint
	Практические занятия №16: Использование различных форм продвижения банковских продуктов Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность». Подготовка презентаций на темы: - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа – рилайшенз. - GovernmentRelations.	2	Коллоквиум	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	Презентация с использованием MS PowerPoint
	Практические занятия №17: Анализ эффективности рекламных компаний банков в социальных сетях	2	Работа в малых группах	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Самостоятельная работа №6 Анализ и составление таблицы методов продвижения банковских услуг	2			
	Содержание учебного материала:	**14**			
	25.Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка.	2	Лекция	ОК 9	

				ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	26. Психологические типы клиентов.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	27. 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.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	28. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	29.Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2	Лекция	ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Контрольный срез №2 (ПЗ №18)	2			
	Практические занятия №19: «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов». «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».	2	Работа в малых группах	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	

	Практические занятия №20: Экономическая безопасность и защита персональных данных клиентов. Составление чек-листа	2	Работа в малых группах	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Практические занятия №21: Репетиция защиты презентации	2	Выступление студентов	ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Самостоятельная работа №7 Составление презентации по продукту банка с использованием полученных знаний и умений. **Подготовка к демо-экзамену**	6			
Учебная практика		**36**			
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. **Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.** **Тема 1.3 Продуктовая линейка банка** **Тема 1.4**	Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. Работа с сайтами банков. Изучение тарифных сеток и продуктовых линеек.	2		ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Анализ особенностей представленных банковских продуктов. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций).	2		ОК 9 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для проведения банковских операций.	2		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	

Корпоративный и продуктовые бренды банка.	Работа с базой потенциальных клиентов. «Холодные звонки». Создание «воронки» продаж.	2		ОК 9 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
Тема 2. Как собрать информацию и создать презентацию программеPower Point	Подготовка и проведение презентации о банке в программе PowerPoint	4		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
Тема 3.1 Виды каналов продаж банковских продуктов. Тема 3.2. Продвижение банковских продуктов	Изучение этапов продаж. Особенности каждого этапа продаж.	2		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Формирование пула вопросов для этапа выявления потребностей (в разрезе продуктов)	2		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Скрипты для отработки этапа «Работа с возрожениями»	2		ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Cross – продажи. Подбор доп.продаж для каждого продукта. Формирование предложения доп. продукта	2			
	Отработка навыков продаж.	2			
	Подготовка презентаций на темы: 1.Формы деловой коммуникации. 2.Формирование имиджа делового человека. 3.Статегия продажи банковских продуктов и услуг 4.Основные методы продажи банковских продуктов и услуг. 5.Этапы продажи банковских продуктов и услуг. 6.Послепродажное сопровождение клиента.	2		ОК 9 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	

Тема 4.1. Формирование клиентской базы **Темы 4.2. Послепродажное сопровождение клиента.**	Формирование, структурирование клиентской базы. Порядок взаимодейсвтия. Способы привлечения клиентов. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации.	2		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Работа с холодными звонками (подготовка и осуществление 1-го звонка).	2		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Построение эффективной системы обратной связи с клиентами. Работа с отказами клиентов. Послепродажное сопровождение клиента. Контроль предоставления банковской услуги клиенту на всех этапах.	2		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
Тема5.1 Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	Психологические типы клиентов. Модель DISK. Особенности работы с каждым клиентом.	2		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
Тема 6.1 Продвижение банковских продуктов: маркетинг, реклама, PR	Понятие и способы продвижения банковских продуктов. Кейс «Реклама банка в социальных сетях»	2			
Производственная практика (по профилю специальности)		**108**			
	Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;	6		ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	

	- состав обслуживаемой клиентуры.				
	Анализ особенностей представленных банковских продуктов. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций).	10		ОК 9 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для проведения банковских операций.	8		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Работа с базой потенциальных клиентов. «Холодные звонки». Создание «воронки» продаж.	8		ОК 9 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Подготовка и проведение презентации о банке в программе PowerPoint	6		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Изучение этапов продаж. Особенности каждого этапа продаж.	8		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Формирование пула вопросов для этапа выявления потребностей (в разрезе продуктов)	8		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Скрипты для отработки этапа «Работа с возрожениями»	4		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Cross – продажи. Подбор доп.продаж для каждого продукта. Формирование предложения доп. продукта	4		ОК 1. ОК 2 ОК 3. ОК 4 ОК 5. ОК 9 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	

	Отработка навыков продаж.	6			
	Подготовка презентаций на темы: 1.Формы деловой коммуникации. 2.Формирование имиджа делового человека. 3.Стратегия продажи банковских продуктов и услуг 4.Основные методы продажи банковских продуктов и услуг. 5.Этапы продажи банковских продуктов и услуг. 6.Послепродажное сопровождение клиента.	6			
	Формирование, структурирование клиентской базы. Порядок взаимодейсвтия. Способы привлечения клиентов. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации.	6		ОК 9 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Работа с холодными звонками (подготовка и осуществление 1-го звонка).	8		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Построение эффективной системы обратной связи с клиентами. Работа с отказами клиентов. Послепродажное сопровождение клиента. Контроль предоставления банковской услуги клиенту на всех этапах.	6		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Психологические типы клиентов. Модель DISK. Особенности работы с каждым клиентом.	8		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
	Понятие и способы продвижения банковских продуктов. Кейс «Реклама банка в социальных сетях»	4		ОК 10 ОК 11 ПК 2.2 ЛР 1-ЛР 15	
Консультация к экзамену		**2**			
Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена		**12**			
ВСЕГО		**276**			

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- рабочая доска;
- инфраструктурный лист по компетенции 1.1 «Банковское дело»;
- комплект оценочной документации по компетенции 1.1. «Банковское дело».

Средства обучения (в том числе ТСО):

- мультимедийный проектор;
- ноутбук;
- презентации по темам.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Законодательные и нормативные акты:

1. Гражданский кодекс РФ (части первая и вторая)
2. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)
4. Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ (последняя редакция) "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)"
5. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 30.12.2020) "О банках и банковской деятельности"
6. Федеральный закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ (последняя редакция) "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".
7. Положение 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»

8. Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ (последняя редакция) «О кредитных историях» (ред. от 03.07.2016)

9. Федеральный закон РФ «О валютном регулировании и валютном контроле» от 10 декабря 2003 №173-ФЗ (последняя редакция)

Учебные издания:

Маркова, О.М. Организация деятельности коммерческого банка [Электронный ресурс]: учебник / О.М. Маркова.- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=522039

Маркова, О.М. Операции сберегательных банков [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.М. Маркова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 288 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=484872

Чеботарева Г.С. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА: учебное пособие / Г. С. Чеботарева; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский Федеральный университет. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2018. – 120 с.

Дополнительная учебная литература:

Банковские операции [Электронный ресурс]: учебное пособие для средн. проф. образования / Коробова Г. Г. [и др.]. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 448 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=493636

Интернет-ресурсы:

www.cbr.ru - Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации

www.sbrf.ru - Официальный сайт Сбербанка

www.bdm.ru - БДМ. Банки и деловой мир

www.consultant.ru – справочная система «КонсультантПлюс»

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В целях реализации компетентностного подхода при освоении модуля предусматривается использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций,

деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций).

Реализация программы модуля предполагает выполнение обучающимися практических работ, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров.

Реализация программы модуля предполагает итоговую (концентрированную) производственную практику. Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций.

Освоение программы модуля базируется на изучении общепрофессиональных дисциплин «Элементы высшей математики», «Менеджмент», «Бухгалтерский учёт», «Организация бухгалтерского учета в банках», «Основы финансовой грамотности», а также на дисциплинах «Математика» и «Информационные технологии в профессиональной деятельности» математического и общего естественнонаучного цикла.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю «Ведение расчетных операций»

- наличие высшего профессионального образования по специальности экономического направления, соответствующей профилю модуля;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- специалисты с высшим профессиональным образованием экономического профиля - преподаватели междисциплинарных курсов, а

также общепрофессиональных дисциплин: «Организация бухгалтерского учета в банках», «Экономика организации», «Финансы, денежное обращение и кредит», «Информационные технологии в профессиональной деятельности»;

- стажировка или опыт профессиональной деятельности в кредитной организации;
- обязательное прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.
ПК 1.4	Осуществлять межбанковские расчеты	Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.
ПК 1.6	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.
ПК 2.2	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Практические задания, решение задач, самостоятельная работа.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформирование профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач. Ликвидация барьеров в общении с клиентами банка	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.

деятельности;	профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.
ОК 4. 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. Студент должен выполнять коллективные поручения, оказывает помощь коллегам на практике для достижения эффективного результата работы, знает нормы этики и психологии делового общения. Правильность проведения деловых переговоров	Практические задания, опрос,решение задач, самостоятельная работа.
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 9. 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. Правильное использование различных технологий привлечения клиентов	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа,
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. Правильность проведения деловых переговоров.	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Демонстрация умений использования знаний по финансовой грамотности.	Практические задания, опрос, решение задач, самостоятельная работа.