

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Колпаков Николай Анатольевич
Должность: ректор
Дата подписания: 15.01.2025 19:07:45
Уникальный программный ключ:
33d4390fca6e90261145a7361758ca9b7221194a

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Алтайский государственный аграрный университет»

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа АПТ

 М.А. Ковалева

«26» 03 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 С.И. Завалишин

«26» 03 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО: 20002
АГЕНТ БАНКА

по специальности 38.02.07 Банковское дело

Барнаул 2024

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО: 20002 АГЕНТ БАНКА» разработана на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело (утвержден приказом Министерства просвещения о Российской Федерации от 14 ноября 2023 г. № 856), закона РФ от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

и в соответствии с

- приказом Минобрнауки России, Минпросвещения России от 05.08.2020 № 885/390 «О практической подготовке обучающихся»;
- приказом Минпросвещения России от 8 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- примерной образовательной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело; организация-разработчик: Федеральное учебно-методическое объединение среднего профессионального образования УГПС 38.00.00 Экономика и управление, приказ об утверждении: приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № 01-09-517/2024 от 30.07.2024г.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО Алтайский ГАУ

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля

1.1. Область применения рабочей программы

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

3. Условия реализации рабочей программы профессионального модуля

3.1. Образовательные технологии

3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

3.3. Информационное обеспечение обучения

3.4. Организация образовательного процесса

3.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида деятельности)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего: 20002 Агент банка» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, входящей в состав укрупненной группы специальностей 38.00.00 «Экономика и управление».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Цель: В результате изучения профессионального модуля, обучающийся должен освоить основной вид деятельности (ВД):

ВД.3 Выполнение работ по должности служащего: 20002 Агент банка и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
ОК. 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекста
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.07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК.08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК.09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Код	Наименование профессиональных компетенций
ПК 3.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 3.2.	Осуществлять межбанковские расчеты

ПК 3.3.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
ПК 3.4.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

В результате овладения указанным видом деятельности обучающийся 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.

Результатом освоения программы профессионального модуля является достижение обучающимися **личностных** результатов:

ЛР13. Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности.

ЛР 14. Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.

ЛР 15. Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.

ЛР16. Принимающий патриотические взгляды и убеждения, уважающий историю и культуру многонациональной России и Алтайского края, понимающий престиж государственной службы.

ЛР17. Пропагандирующий охрану окружающей среды и готовый участвовать в развитии экологического добровольчества.

ЛР18. Демонстрирующий навыки креативного мышления, применения нестандартных методов в решении возникающих проблем

ЛР19. Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда, готовый к освоению новых компетенций и к изменению условий труда.

ЛР20. Ориентированный на развитие предпринимательских навыков.

1.3. Количество часов на освоение профессионального модуля

Всего часов на освоение программы профессионального модуля – 251 час.

В том числе:

- на освоение МДК, в том числе курсовая работа (проект) – 89 часов;
- на практическую подготовку – 182 часа, в том числе на учебную практику – 72 часов, производственную – 72 часов; на промежуточную аттестацию по МДК, профессиональному модулю: 18 часов; самостоятельной работы – 9 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды ПК, ОК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных. и практических. занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1. - ПК 3.4. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	78	56	42	20		4		36	
ПК 3.1. - ПК 3.4. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	155	126	47	18		5		36	72
Промежуточная аттестация по модулю		18								
Всего:		251	182	89	38		9		72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся</i>	<i>Объем в часах</i>	<i>Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы</i>
1	2	3	
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		78/56	
МДК. 03.01 Банковские продукты и услуги		42/20	
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	Содержание	10	ЛР 13,14,15,16,17,19,20 ПК 3.1. ПК 3.2.
	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.		
	В том числе, практических занятий	4	
	Практическое занятие «Решение ситуационных задач по выявлению	2	

	мнений клиентов о качестве банковских услуг» Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».		
	2. Практическое занятие «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2	
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание	6	ЛР 13,14,15,16,17,19,20 ПК 3.1. ПК 3.2.
	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.		
	В том числе, практических занятий	2	
	1. Практическое занятие «Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –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	2	
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Содержание	10	ЛР 13,14,15,16,17,19,20 ПК 3.1. ПК 3.2.
	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.		
	В том числе, практических занятий	6	
	1. Практическое занятие «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов	2	

	рынка корпоративных клиентов».		
	2. Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	2	
	3. Практическое занятие «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».	2	
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Содержание	10	ЛР 13,14,15,16,17,19,20 ПК 3.1. ПК 3.2.
	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.		
	В том числе, практических занятий	6	
	1. Практическое занятие «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	4	
	2. Практическое занятие «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки. 2. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров,	2	

	историей развития. 3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.		
	Дифференцированный зачет	2	
Учебная практика раздела 1 Виды работ 1. Урок-экскурсия в банк. 2. «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 8. Изучение стратегии развития банка. 9. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.		36	ОК01. ОК02. ОК03. ОК04. ОК05. ОК09. ЛР 13,14,15,16, 17,18,19,20 ПК 3.1. - ПК 3.4.
Всего		78	
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		155/126	
МДК. 03.02 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		47/18	
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание	14	ЛР 13,14,15,16, 17,18,19,20 ПК 3.3.- ПК 3.4.
	1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».		
	2. Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка.		

	Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.		
	3. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.		
	В том числе практических занятий		
	1.Практическое занятие «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Private banking -сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг». Практическое задание «Пластиковая безопасность».		
	Самостоятельная работа обучающихся: <u>Подготовка презентаций на темы:</u> - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама	2	
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	Содержание	16	
	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		ЛР 13,14,15,16, 17,18,19,20 ПК 3.3.- ПК 3.4.

	стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).		
	2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		
	В том числе практических занятий	8	
	1. Практическое занятие «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	4	
	2. Практическое занятие «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: <u>Подготовка презентаций на темы:</u> - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа – рилайшенз. - Government Relations. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов	2	
Тема 2.3 Формирование	Содержание	8	

клиентской базы	1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.		ЛР 13,14,15,16, 17,18,19,20 ПК 3.3.- ПК 3.4.
	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.		
	В том числе практических занятий	2	
	1. Практическое занятие «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».	1	
	Дифференцированный зачет	2	
Учебная практика раздела № 2 Виды работ: 1 Занятия в мастерской «Учебный банк»: 1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». 5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». 7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. 8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. 9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.		36	ОК01. ОК02. ОК03. ОК04. ОК05. ОК09. ЛР 13,14,15,16, 17,18,19,20 ПК 3.1. - ПК 3.4.

10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». 11. Тренинг «Определение типа клиента». 12. Практикум «Моделирование поведения клиента». 13. Групповое обсуждение вопросов: <u>Основные ошибки в общении с клиентами.</u> - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.		
Производственная практика <u>Виды работ</u> 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (название, 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. 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4. Изучение тарифов банка. 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7. Анализ клиентской базы банка. 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь,	72	ОК01. ОК02. ОК03. ОК04. ОК05. ОК09. ЛР 13,14,15,16, 17,18,19,20 ПК 3.1. - ПК 3.4.

пенсионеры, инвалиды). 10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.		
Экзамен по модулю	18	
Всего	251	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы и дающие наиболее эффективные результаты освоения профессионального модуля:

- информационно-коммуникационные технологии;
- проектно-исследовательской деятельности,
- технологии проблемного и личностно-ориентированного обучения, учитывающие индивидуальные способности студентов и ориентированных на организацию самостоятельной познавательной, мыслительной и творческой деятельности.

3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие лаборатории документационного обеспечения управления, мастерской учебной бухгалтерии, оснащенные оборудованием, обеспечивающим проведение всех видов практической подготовки; учебного кабинета, мастерской «Банковского дела» .

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- доска.

Технические средства обучения:

экран, проектор, компьютер с выходом в сеть Интернет; наглядно-раздаточный и учебно-практический материал.

Базы практики должны быть оснащены оборудованием для выполнения программы практической подготовки по профессиональному модулю ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям, должностям служащих: 20002 Агент банка».

3.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В.А. Боровкова [и др.] ; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.
2. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник для среднего профессионального образования / Н.Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 368 с.

Дополнительные источники:

1. Бухгалтерский финансовый учет: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Бухарева [и др.]; под редакцией И. М. Дмитриевой, В. Б. Малицкой, Ю. К. Харакоз. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 490 с.
2. Казимагомедов, А. А. Структура и функции Центрального банка

Российской Федерации : учебник / А. А. Казимагомедов. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 204 с.

Основные электронные издания

1. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа <http://www.cbr.ru>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ». - Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>
4. Информационный банковский портал – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
5. 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>.
6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.
7. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.

3.4. Организация образовательного процесса

Образовательный процесс по профессиональному модулю ПМ.03 осуществляется в соответствии с рабочим учебным планом и календарным учебным графиком по специальности 38.02.07 Банковское дело.

3.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего: 20002 Агент банка». Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по повышению квалификации, в том числе стажировки, в соответствующих профильных организациях не реже одного раза в три года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; иностранном языках.	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике

	Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития Широта использования различных источников информации, включая электронные	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	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 деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка 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 деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать	Проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических

осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Демонстрирует стремление содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК.08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Стремление сохранить здоровье в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация навыков пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ПК 3.1 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 тестирования, устного опроса, решения ситуационных задач, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Экзамен по модулю
ПК 3.2 Осуществлять межбанковские расчеты.	Демонстрация профессиональных знаний	Оценка деятельности обучающегося в процессе

	банковских продуктов для кредитных организаций.	освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Экзамен по модулю
ПК 3.3 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 тестирования, устного опроса, решения ситуационных задач, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Экзамен по модулю
ПК 3.4 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 тестирования, устного опроса, решения ситуационных задач, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Экзамен по модулю