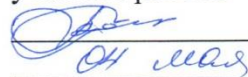


Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Волгоградский индустриальный техникум»

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по
учебной работе

 И.В. Бондаренко
2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)**

для специальности 38.02.07 Банковское дело

СОГЛАСОВАНО

ПАО КБ «Центр-инвест»

400074, г Волгоград
ул. Рабоче-Крестьянская, 22
Директор филиала

 Агафонова А.П.
_____ 2022 г.

2022

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, укрупнённая группа 38.00.00 Экономика и управление, (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г № 67), зарегистрирован в Минюсте 26 февраля 2018 г. N 50135.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины обязательной части профессионального цикла по специальности 38.02.07 Банковское дело

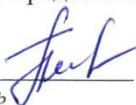
Организация-разработчик:
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский индустриальный техникум»

Разработчик:


_____ подпись _____ преподаватель Кривенко Я.И. _____ дата
ФИО

РЕКОМЕНДОВАНА предметной (цикловой) комиссии экономики, управления
протокол № 7 от «17» 03 2022 г.

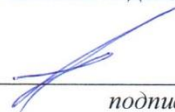
Председатель предметной (цикловой) комиссии экономики, управления


_____ подпись _____ Петричук М.Г. _____ 17.03.2022
ФИО дата

ОДОБРЕНА на заседании методического совета.

протокол № 8 от «04» 04 2022 г.

Начальник отдела учебно-методической работы


_____ подпись _____ Шурыгина И.Ю. _____ 04.04.2022
ФИО дата

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся 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

| Код | Наименование общих компетенций |
|--------|--|
| 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 |
| ЛР 13 | 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 15 | Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---------|--|
| 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 обучающийся должен:

| | |
|-------------------------|---|
| Иметь практический опыт | консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам |
| уметь | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <ul style="list-style-type: none"> - 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. |

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 264 часов

в том числе в форме практической подготовки – 164 часов

Из них на освоение МДК03.01 – 108 часов, в том числе:

форме практической подготовки – 20 часов

самостоятельная работа – 12 часов.

Практики, в том числе учебная – 72 часа

производственная – 72 часа

Промежуточная аттестация: 12 часа

Квалификационный экзамен по модулю – 12 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | | |
|---|---|--|---|-------------|----------|----------|-----------|------------------|---------------------------|------------------------|
| | | Суммарный объем нагрузки, час. | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | | Обучение по МДК | | | | Практики | | Консультации ¹ | |
| | | | Всего | В том числе | | | Учебная | Производственная | | |
| Промежут. аттест. | Лаборат. и практ. занятий | Курсовых работ (проектов) | | | | | | | | |
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>5</i> | <i>6</i> | <i>7</i> | <i>8</i> | <i>9</i> | <i>10</i> | <i>11</i> | <i>12</i> |
| 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. ЛР13, ЛР15 | Раздел 1. Банковские продукты и услуги | 66 | 60 | 1 | 16 | X | 36 | X | X | 6 |
| 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. ЛР13, ЛР15 | Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг | 42 | 36 | 1 | 4 | | 36 | X | X | 6 |
| 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. ЛР13, ЛР15 | Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная практика) | 144 | 144 | 12 | | x | 72 | 72 | X | X |
| 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. ЛР13, ЛР15 | Промежуточная аттестация | 6 | 6 | | | | | | | |
| | Квалиф. Экзамен по ПМ | 6 | 6 | 6 | | | | X | X | X |
| | Всего: | 264 | 166 | 6 | 20 | | 72 | 72 | X | |

¹Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся | Объем в часах |
|---|---|---------------|
| 1 | 2 | 3 |
| МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка» | | 108 |
| Раздел 1. Банковские продукты и услуги | | 66 |
| Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. | Содержание | 20 |
| | 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 и лабораторных работ | |
| Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. | 1. Практическое занятие «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг» | 4 |
| | Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты». | 2 |
| | 2. Практическое занятие «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей». | 2 |
| | Содержание | 10 |
| | 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. | |
| Тема 1.3 Продуктовая линейка банка | В том числе, практических занятий и лабораторных работ | 2 |
| | 1. Практическое занятие «Консультирование клиентов по тарифам банка». | 2 |
| | Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка. | |
| | Содержание | 16 |
| | 1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. | |

| | | |
|--|--|-----------|
| | <p>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.</p> | |
| | В том числе, практических занятий и лабораторных работ | 6 |
| | <p>1. Практическое занятие «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».</p> | 2 |
| | <p>2. Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»</p> | 2 |
| | <p>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».</p> | 2 |
| <p>Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</p> | Содержание | 14 |
| | <p>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.</p> | |
| | <p>2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.</p> | 4 |
| | В том числе, практических занятий и лабораторных работ | |
| | <p>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»</p> | 2 |
| | <p>2. Практическое занятие «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».</p> | 2 |
| <p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</p> <p>1. Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.</p> <p>2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.</p> <p>3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.</p> <p>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.</p> <p>5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.</p> | | 6 |
| <p>Учебная практика раздела 1</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Урок-экскурсия в банк.</p> <p>2. Занятия в мастерских «Учебный банк».</p> <p>Тематика занятий:</p> | | 36 |

| | | |
|--|---|-----------|
| <p>– «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;</p> <p>3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».</p> <p>5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.</p> <p>6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.</p> <p>7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.</p> <p>8. Изучение стратегии развития банка.</p> <p>9. Изучение модели компетенций сотрудников банка.</p> <p>10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.</p> <p>11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.</p> | | |
| Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг | | 42 |
| Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов | Содержание | 16 |
| | 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 услугу. | |
| | В том числе практических занятий и лабораторных работ | 2 |
| Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов | 1. Практическое занятие «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». | 2 |
| | 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». | |
| Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов | Содержание | 10 |
| | 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. | |
| | В том числе практических занятий и лабораторных работ | 2 |
| | 1. Практическое занятие «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг» | 2 |
| | 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». | |
| Тема 2.3 Формирование клиентской базы | Содержание | 10 |
| | 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. | |
| Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2. | | 6 |
| 1. Подготовка презентаций на темы: - 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. - 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. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов». | | |
| Учебная практика раздела № 2 | | 36 |

| | |
|--|----|
| <p>Виды работ</p> <p>1 Занятия в мастерской «Учебный банк:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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: <p>Основные ошибки в общении с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. | |
| <p>Курсовой проект (работа) не предусмотрен</p> | - |
| <p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) не предусмотрены</p> | - |
| <p>Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) не предусмотрена</p> | - |
| <p>Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с банком: <ul style="list-style-type: none"> - 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. 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. | 72 |

| | |
|--|------------|
| 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. | |
| 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, 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. | |
| Квалификационный экзамен | 12 |
| Всего | 264 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Междисциплинарных курсов», оснащенный оборудованием: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, магнитно-маркерная учебная доска, наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация; техническими средствами обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедийным проектором

Мастерская «Учебный банк», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.2. Программы по специальности 38.02.07 Банковское дело

Оснащенные базы практики, в соответствии с п. 6.1.2.3 программы по специальности 38.02.07 Банковское дело

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Печатные издания

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. Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 288 с.

5. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.

6. Синиченко, О. А. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка : учебное пособие / О. А. Синиченко. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2018. — 156 с. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/108073> (дата обращения: 08.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Тарасова, Г. М. Банковское дело : учебное пособие / Г. М. Тарасова, И. А. Газизулина, А. К. Муравьев. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. — 236 с. — ISBN 978-5-7014-0724-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО

PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspro.ru/books/80545> (дата обращения: 08.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Банковское дело : учебник / Ю. М. Складорова, И. Ю. Складоров, Н. В. Собченко [и др.] ; под редакцией Ю. М. Складоровой. — 2-е изд. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2018. — 400 с. — ISBN 978-5-9596-1396-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspro.ru/books/93158> (дата обращения: 08.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

9. Кабанова, О. В. Банковское дело : учебное пособие / О. В. Кабанова. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 177 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspro.ru/books/66016> (дата обращения: 08.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

10. 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.

11. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: 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. — 189 с.

12. Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с.

3.2.2. 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.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Кушу, С. О. Банковский менеджмент и маркетинг: учебное пособие для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» / С. О. Кушу. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 72 с.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| 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. 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. Широта использования различных источников информации, включая электронные. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля. | Оценка использования обучающимися 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 обучающимися 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 | Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной |

| | | |
|--|---|---|
| профессиональной деятельности | оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности | 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 деятельность в профессиональной сфере. | Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов. | Оценка знаний и умений 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 1.1 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 | Демонстрация профессиональных знаний | Оценка деятельности |

| | | |
|---------------------------|---|---|
| оформлять выдачу кредитов | кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов. | 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. |
| ЛР1-ЛР15 ² | - | - |

² В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

