

2025 г.

Рабочая программа предназначена для преподавания профессионального модуля
ПМ.04 Выполнение работ по должности служащего «АГЕНТ БАНКА» 38.02.07
Банковское дело

Разработчик:
Я.И.Жук, преподаватель ГБПОУ «Волгоградский индустриальный техникум»

Протокол № 8 от 04.04. 2025 г.

подпись  Петричук М.Г.
ФИО

дата 04.04.2025 г.

Протокол № 9 от 14.05. 2025 г.

 Е.В.Струк
_____ подпись _____

_____ 14.05.2025 г. _____
_____ дата _____

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 23548.. Ошибка! Закладка не определена.

«КОНТРОЛЕР (СБЕРЕГАТЕЛЬНОГО БАНКА)» Ошибка! Закладка не определена.

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4

ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 23548.. Ошибка! Закладка не определена.

«КОНТРОЛЕР (СБЕРЕГАТЕЛЬНОГО БАНКА)» Ошибка! Закладка не определена.

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы 4

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 4

2. Структура и содержание профессионального модуля 14

2.1. Трудоемкость освоения модуля 14

2.2. Структура профессионального модуля 15

Порядок расчета размера обязательных резервов, подлежащих депонированию в Банке России.

..... Ошибка! Закладка не определена.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 23

3.1. Материально – техническое обеспечение 23

3.2. Информационное обеспечение реализации программы 24

3.2.1. Основные печатные издания 24

3.2.2. Основные электронные издания 24

3.2.3. Дополнительные источники 25

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 26

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ.04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
«АГЕНТ БАНКА»»**

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы по направленности «Банковское дело».

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК.02	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной	

	структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	
ОК.03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации	
ОК.04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	-

	деятельности	основы проектной деятельности	
ОК.05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	-
ОК.06	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	
ОК.07	определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства	пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона	
ОК.09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности	

	сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 3.1	устанавливать контакт с клиентами; информировать клиентов о видах и условиях депозитных операций, помогать в выборе оптимального для клиента вида депозита; идентифицировать клиентов; оформлять договоры банковского вклада, депозитные договоры и бухгалтерские документы; оформлять документы по предоставлению права распоряжения вкладом на основании доверенности третьему лицу; оформлять документы по завещательным распоряжениям вкладчиков; открывать и закрывать лицевые счета по вкладам (депозитам); выполнять и оформлять операции по приему дополнительных взносов во вклады и выплате части вклада; выполнять разовые и длительные поручения вкладчиков на перечисление (перевод) денежных средств со счетов по вкладам в безналичном порядке; зачислять суммы поступивших переводов во вклады; осуществлять пролонгацию договора по вкладу; исчислять и выплачивать проценты по вкладам	правовые основы организации депозитных операций с физическими и юридическими лицами, обеспечения защиты прав и интересов клиентов, порядок лицензирования операций по вкладам (депозитных операций) и операций с драгоценными металлами; принципы и финансовые основы системы страхования вкладов; элементы депозитной политики банка; порядок организации работы по привлечению денежных средств во вклады (депозиты); виды, условия и порядок проведения операций по вкладам (депозитных операций); виды вкладов, принимаемых банками; технику оформления вкладных операций; стандартное содержание договора банковского вклада (депозитного договора), основные	осуществлять депозитные операции

	(депозитам); отражать в учете операции по вкладам (депозитам)	условия, права и ответственность сторон; порядок распоряжения вкладами; виды и режимы депозитных счетов, открываемых в банке клиентам в зависимости от категории владельцев средств, сроков привлечения, видов валют; порядок обслуживания счетов по вкладам и оказания дополнительных услуг; типичные нарушения при совершении депозитных операций (операций по вкладам); порядок депонирования части привлеченных денежных средств в Банке России; порядок начисления и уплаты процентов по вкладам (депозитам); порядок отражения в бухгалтерском учете операций по вкладам (депозитных операций)	
ПК 3.2	организовывать оперативную работу по выполнению операций с ценными бумагами; составлять и анализировать отчетность кредитных организаций по ценным бумагам;	Законодательство Российской Федерации в области заключения гражданско-правовых сделок, регулирования депозитарной	осуществлять операции с ценными бумагами

	проводить различные расчеты по операциям с ценными бумагами	деятельности; Законодательство Российской Федерации о защите прав и интересов инвесторов на рынке ценных бумаг; знать процедуру выпуска банками эмиссионных ценных бумаг; разбираться в механизме финансирования банковских инвестиций в ценные бумаги; знать порядок переоценки ценных бумаг в портфеле банка	
ПК 4.1	собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; использовать технические средства коммуникации; организовывать деловые встречи с клиентами; организовывать презентации банковских продуктов и услуг; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах	источники и методы сбора информации, приемы коммуникации; принципы и правила установления контактов с клиентами; правила ведения переговоров; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; технику общения во время ведения переговоров; правила поведения в конфликтных ситуациях; основы формирования личного имиджа, нормы речевого	консультирования клиентов

		этикета	
ПК. 4.2	устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; выявлять потребности клиентов; стимулировать клиентов повторно обращаться в банк	способы мотивирования потенциальных клиентов; способы работы с различными техническими средствами коммуникации; психологические типы клиентов; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов; организационно-управленческую структуру банка; политику и перспективы развития банка; банковские продукты и услуги; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам	продвижения банковских продуктов и услуг
ПК 3.1	устанавливать контакт с клиентами; информировать клиентов о видах и условиях депозитных операций, помогать в выборе оптимального для клиента вида депозита; идентифицировать клиентов; оформлять договоры банковского вклада,	правовые основы организации депозитных операций с физическими и юридическими лицами, обеспечения защиты прав и интересов клиентов, порядок лицензирования	осуществлять депозитные операции

	депозитные договоры и бухгалтерские документы; оформлять документы по предоставлению права распоряжения вкладом на основании доверенности третьему лицу; оформлять документы по завещательным распоряжениям вкладчиков; открывать и закрывать лицевые счета по вкладам (депозитам); выполнять и оформлять операции по приему дополнительных взносов во вклады и выплате части вклада; выполнять разовые и длительные поручения вкладчиков на перечисление (перевод) денежных средств со счетов по вкладам в безналичном порядке; зачислять суммы поступивших переводов во вклады; осуществлять пролонгацию договора по вкладу; исчислять и выплачивать проценты по вкладам (депозитам); отражать в учете операции по вкладам (депозитам)	операций по вкладам (депозитных операций) и операций с драгоценными металлами; принципы и финансовые основы системы страхования вкладов; элементы депозитной политики банка; порядок организации работы по привлечению денежных средств во вклады (депозиты); виды, условия и порядок проведения операций по вкладам (депозитных операций); виды вкладов, принимаемых банками; технику оформления вкладных операций; стандартное содержание договора банковского вклада (депозитного договора), основные условия, права и ответственность сторон; порядок распоряжения вкладами; виды и режимы депозитных счетов, открываемых в банке клиентам в зависимости от категории владельцев средств, сроков привлечения, видов	
--	---	--	--

		валют; порядок обслуживания счетов по вкладам и оказания дополнительных услуг; типичные нарушения при совершении депозитных операций (операций по вкладам); порядок депонирования части привлеченных денежных средств в Банке России; порядок начисления и уплаты процентов по вкладам (депозитам); порядок отражения в бухгалтерском учете операций по вкладам (депозитных операций)	
ПК 3.2	организовывать оперативную работу по выполнению операций с ценными бумагами; составлять и анализировать отчетность кредитных организаций по ценным бумагам; проводить различные расчеты по операциям с ценными бумагами	-Законодательство Российской Федерации в области заключения гражданско-правовых сделок, регулирования депозитарной деятельности; Законодательство Российской Федерации о защите прав и интересов инвесторов на рынке ценных бумаг; знать процедуру выпуска банками эмиссионных ценных бумаг; разбираться в	осуществлять операции с ценными бумагами

		механизме финансирования банковских инвестиций в ценные бумаги; знать порядок переоценки ценных бумаг в портфеле банка	
--	--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия МДК.04.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»	98	50
Самостоятельная работа	8	8
Практика, в т.ч.:	108	108
учебная		
производственная	108	108
Промежуточная аттестация, в том числе: <i>МДК 04.01 в форме экзамена</i>	2	-
<i>УП в форме дифференцированного зачёта</i>	-	-
<i>ПП 04.01 в форме зачёта</i>	-	-
<i>ПМ 04.ЭК в форме экзамена</i>	12	-
Всего	228	166

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Теоретические занятия	Практические занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика	аттестация
1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	
ОК 01 - ОК 09 ПК 3.1, ПК 3.2,	МДК 04.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»	108	50	108	48	50		2			8
	Учебная практика										
	Производственная практика	108								108	
	Промежуточная аттестация	12									12
	Всего:	228	54	108	48	50	-	2	72	108	20

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

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	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
МДК. 04.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		108	
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		60	
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	Содержание	20	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 4.1-4.3
	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	4	
	1. Практическое занятие «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг» 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	
Тема 1.2. Жизненный цикл	Содержание	10	

банковского продукта. Ценообразование в банке.	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 и лабораторных работ	2	
	1. Практическое занятие «Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка.	2	
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Содержание		
	1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	16	
	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 и лабораторных работ		
	1. Практическое занятие «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2	
	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		
	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.	14	
	2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	1. Практическое занятие «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда».	2	

	Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».		
	Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»		
	2. Практическое занятие «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1			
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. 3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки. 4. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития. 5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.			
Учебная практика раздела 1 Виды работ 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в мастерских «Учебный банк». Тематика занятий: – «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	
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		36	
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание		
	1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продаж. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи 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».	16	
	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 и лабораторных работ	2	
	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».	2	
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. 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 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. 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: Основные ошибки в общении с клиентами. - 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.		
Курсовой проект (работа) не предусмотрен	-	
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) не предусмотрены	-	
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) не предусмотрена	-	
Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) Виды работ 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наименование, 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.	108	

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, 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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально – техническое обеспечение

Кабинет «Банковское дело», оснащенный в соответствии с нижеприведённой таблицей.

№	Наименование	Тип	Основное/ специализиро ванное	Краткая (рамочная) техническая характеристика	Код профессиона льного модуля, дисциплины
1.	Стол ученический	Мебель	Основное	Стандартный	ПМ.03
2.	Стул ученический	Мебель	Основное	Стандартный	ПМ.03
3.	Доска классная магнитная	Мебель	Основное	Стандартная	ПМ.03
4.	Стол преподавателя с ящиками для хранения или тумбой	Мебель	Основное	Стандартный	ПМ.03
5.	Кресло преподавателя	Мебель	Основное	Стандартное	ПМ.03
6.	Шкаф для хранения учебных пособий	Мебель	Основное	Стандартный	ПМ.03
7.	Компьютер	ТС	Основное	По технической документации	ПМ.03
8.	Компьютеры для учащихся	ТС	Основное	По технической документации	ПМ.03
9.	Мультимедийный проектор	ТС	Основное	По технической документации	ПМ.03
10.	Экран для проектора	Оборудование	Основное	По технической документации	ПМ.03
11.	МФУ	ТС	Основное	По технической документации	ПМ.03
12.	Детектор валюты	УМК	Основное	По технической документации	ПМ.03
13.	Счетчик банкнот	УМК	Основное	По технической документации	ПМ.03
14.	Ультрамаг (прибор для проверки подлинности банкнот)	УМК	Основное	По технической документации	ПМ.03
15.	Денежный ящик	УМК	Основное	По технической документации	ПМ.03
16.	Электронные наглядные пособия	УМК	Основное	Электронные пособия	ПМ.03
17.	Учебная, справочная литература	УМК	Основное	Стандартная	ПМ.03
18.	Электронные учебные пособия, ЭБС	УМК	Основное	Электронные пособия	ПМ.03
19.	Комплекты учебных видеофильмов	УМК	Основное	По технической документации	ПМ.03

№	Наименование	Тип	Основное/ специализиро ванное	Краткая (рамочная) техническая характеристика	Код профессиона льного модуля, дисциплины
20.	Карты, таблицы, плакаты	УМК	Основное	печатные плакаты	ПМ.03
21.	Интерактивные пособия и программно – методические комплексы	УМК	Основное	По технической документации	ПМ.03
22.	Раздаточный материал (образцы бланков, карт)	УМК	Основное	По технической документации	ПМ.03

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

3.2.2. Основные электронные издания

1. Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» : учебник для СПО / С. А. Белова, Т. Е. Давыдова, Н. П. Иванова [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-1588-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/127544.html>

1. Дмитриева, И. Е. Финансы, денежное обращение и кредит : учебное пособие для СПО / И. Е. Дмитриева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 190 с. — ISBN 978-5-4488-0850-0, 978-5-4497-0595-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/95600>

2. Банковское право: учебно-методическое пособие для СПО / составители С. А. Кадыханова, И. М. Каленбет — Саратов: Профобразование, 2021. — 310 с. — ISBN 978-5-4488-1130-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/105140>.

3. 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, 2020. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10510-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452205>.

5. 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, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09688-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452375>.

6. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09422-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452205>.

7. 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, 2020. — 368 с. — (Профессиональное образование). — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452206>.

8. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа <http://www.cbr.ru>.
9. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - Режим доступа <http://www.consultant.ru>.
10. Справочно-правовая система «ГАРАНТ» - Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>.
11. Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.

3.2.3. Дополнительные источники

12. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. 24.07.2023 г.) с изменениями, <http://www.consultant.ru>.
13. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (04.08.2023 г.), <http://www.consultant.ru>.
14. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 24.07.2023 г.), <http://www.consultant.ru>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1	Демонстрация профессиональных знаний и умений при осуществлении депозитных операций	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ПК 3.2	Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении операций с ценными бумагами	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 01	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 Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 02	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена

	Широта использования различных источников информации, включая электронные	
ОК 03	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. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 04	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. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 05	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. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 06	Демонстрация понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	Оценка умения понимать сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета,

		экзамена
ОК 07	Демонстрация знаний правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения	Оценка умения демонстрировать знания по экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 08	Демонстрация знаний рисков физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения	Оценка умения определять риски физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 09	Демонстрация правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Демонстрация знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Демонстрация особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности	Оценка умения построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Оценка знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Оценка умения произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена

