**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**«РОСТОВСКИЙ-НА-ДОНУ КОЛЛЕДЖ СВЯЗИ И ИНФОРМАТИКИ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

профессионального модуля

**ПМ. 03 «Выполнение работ по профессии рабочего 20002 Агент банка»**

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

**38.02.07 «Банковское дело»**

(базовой подготовки)

***2024 г.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **ОДОБРЕНО**  На заседании цикловой комиссии  Экономики и управления  Протокол № 11 от 28июня 2024 года  Председатель ЦК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Шумина О.О. | **УТВЕРЖДАЮ:**  Зам. директора по НМР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_И.В.Подцатова  30 августа 2024 г. | |  |

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело» приказ Минпросвещения России от 14.11.2023 №856 (ред. от 03.07.2024 №464) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело» с целью расширения основного вида профессиональной деятельности по профессиональному модулю ПМ 03 «Выполнение работ по профессии рабочего «Агент банка», углубления подготовки обучающихся, а так же получения дополнительных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовский-на-Дону колледж связи и информатики»

Разработчик:

МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка» - Каверзнева Е.Ю., – преподаватель ГБПОУ РО «РКСИ»

Учебная практика - Каверзнева Е.Ю., – преподаватель ГБПОУ РО «РКСИ»

Производственная практика (по профилю специальности) - Каверзнева Е.Ю., – преподаватель ГБПОУ РО «РКСИ»

Рецензенты:

Шумина Е.Н. – преподаватель ГБПОУ РО «РКСИ»

В.В. Соленый, Руководитель образовательных проектов центра подготовки кадров ПАО КБ «Центр-инвест»

***СОДЕРЖАНИЕ***

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ………………………………………………4** |  |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ…………………………………………………………………………….....13** 2. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ…………...24** |  |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ……………………………………………..25** |  |

***1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ***

***ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ***

***«ПМ. 03 Выполнение работ по профессии рабочего (20002 Агент банка)»***

***1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля***

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

* + 1. Перечень общих компетенций[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| 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 |

* + 1. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| КОД | Наименование профессиональных компетенций |
| ПК 3.1 | Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам |
| ПК 3.2 | Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен[[2]](#footnote-2):

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт | консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам |
| уметь | - собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;  - использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;  - устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;  - мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;  - использовать технические средства коммуникации;  - организовывать деловые встречи с клиентами;  - владеть техникой ведения переговоров с клиентами;  - организовывать презентации банковских продуктов и услуг;  - предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;  - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;  - использовать личное имиджевое воздействие на клиента;  - использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;  - информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;  - компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;  - выявлять потребности клиентов;  - стимулировать клиентов повторно обращаться в банк |
| знать | -источники и методы сбора информации, приемы коммуникации;  - принципы и правила установления контактов с клиентами;  - способы мотивирования потенциальных клиентов;  - способы работы с различными техническими средствами коммуникации;  - психологические типы клиентов;  - правила ведения переговоров;  - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;  - технику общения во время ведения переговоров;  - правила поведения в конфликтных ситуациях;  - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;  - основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;  - 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 |

**1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов -274 часа

Из них на освоение МДК –82 часа, 46 – теория, 36 – практические занятия,

В том числе, на практики- 216 часов:

- на учебную - 72 часа,

- на производственную – 108 часов.

ПМ.03 Экзамен по модулю – 12 часов

Использование часов вариативной части

Из вариативной части на учебный междисциплинарный МДК 03.01 Выполнение работ по профессии рабочего 20002"Агент банка" отведено 26 ч.:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дополнительные умения, знания** | **№, наименование раздела/темы** | Количество часов | **Формируемые компетенции** | **Обоснование включения в рабочую программу** |
| *Практический опыт:*  консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам  *Знания:*  установления контактов с клиентами; способы мотивирования потенциальных клиентов; способы работы с различными техническими средствами коммуникации; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; банковские продукты и услуги  *Умения:*  - собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;  - использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;  - устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; | Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.  Практическое занятие № 2 «Определение преимущества банковских продуктов для потребителей» | 4 | ПК 3.1, 3.2  ОК 02,04,05,09 | Запрос работодателя на дополнительные результаты освоения ОПОП |
| Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.  Практическое занятие № 3 «Консультирование клиентов по тарифам банка» | 4 | ПК 3.1, 3.2  ОК 02,04,05,09 |
| Тема 1.3 Продуктовая линейка банка  Практическое занятие № 4 «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Практическое занятие № 5 «Выявление потребностей клиентов» | 8 | ПК 3.1, 3.2  ОК 02,04,05,09 |
| Тема 1.4  Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.  Практическое занятие № 8 «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг» | 2 | ПК 3.1, 3.2  ОК 02,04,05,09 |
| Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов | 2 | ПК 3.1, 3.2  ОК 02,04,05,09 |
| Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов  Практическое занятие № 10 «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»  Практическое занятие № 11 «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» | 4 | ПК 3.1, 3.2  ОК 02,04,05,09 |  |
| Тема 2.3 Формирование клиентской базы  Практическое занятие № 12 «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов» | 2 | ПК 3.1, 3.2  ОК 02,04,05,09 |
|  |  |  |  |

**1.3**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Индекс  ПМ | Название ПМ | Код и наименование видов деятельности и профессиональных компетенций | Код  и  наименование  ОК | Практический опыт | Умения | Знания |
| ПМ.03 | Выполнение работ по профессии "Агент банка" | Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих  ПК 3.1 Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам  ПК 3.2Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг | ОК 01.  Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  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 | консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам | - собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;  - использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;  - устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;  - мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;  - использовать технические средства коммуникации;  - организовывать деловые встречи с клиентами;  - владеть техникой ведения переговоров с клиентами;  - организовывать презентации банковских продуктов и услуг;  - предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;  - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;  - использовать личное имиджевое воздействие на клиента;  - использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;  - информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;  - компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;  - выявлять потребности клиентов;  - стимулировать клиентов повторно обращаться в банк | -источники и методы сбора информации, приемы коммуникации;  - принципы и правила установления контактов с клиентами;  - способы мотивирования потенциальных клиентов;  - способы работы с различными техническими средствами коммуникации;  - психологические типы клиентов;  - правила ведения переговоров;  - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;  - технику общения во время ведения переговоров;  - правила поведения в конфликтных ситуациях;  - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;  - основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;  - 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. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название темы | Количество часов | Уметь | Знать |
| **Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.** | 12 | формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;  использовать технические средства коммуникации; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах | источники и методы сбора информации, приемы коммуникации; принципы и правила установления контактов с клиентами; способы мотивирования потенциальных клиентов; способы работы с различными техническими средствами коммуникации; психологические типы клиентов |
| **Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.** | 8 | Подготовить сравнительный анализ и консультирование клиента по тарифным планам банков | политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг |
| **Тема 1.3 Продуктовая линейка банка** | 14 | Подготовить обзор банковских продуктов для различных категорий клиентов | банковские продукты и услуги |
| **Тема 1.4**  **Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.** | 12 | Обобщить и проанализировать слагающие банковского бренда, определить их влияние на привлечение клиентов в банк | организационно-управленческую структуру банка; политику и перспективы развития банка; банковские продукты и услуги |
| **Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов**  **Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов** | 12  12 | организовывать деловые встречи с клиентами; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; организовывать презентации банковских продуктов и услуг | способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам |
| **Тема 2.3 Формирование клиентской базы** | 12 | собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах; выявлять потребности клиентов; стимулировать клиентов повторно обращаться в банк | потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов; 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 этикета |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество часов по учебному плану на практические занятия | в том числе, практическая подготовка | Наименование тем практических работ в форме практической подготовки с учетом специфики осваиваемой специальности |
| 36 | 24 | **Тема 1.1 Банковская триада. Качество банковских услуг.**  Практическое занятие № 2 «Определение преимущества банковских продуктов для потребителей» - 4 часа  **Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.**  Практическое занятие № 3 «Консультирование клиентов по тарифам банка» - 4 часа  **Тема 1.3 Продуктовая линейка банка**  Практическое занятие № 4 «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» - 4 часа  Практическое занятие № 5 «Выявление потребностей клиентов» - 4 часа  **Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.**  Практическое занятие № 8 «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг»- 2 часа  **Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов**  Практическое занятие № 10 «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг» - 2 часа  Практическое занятие № 11 «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» - 2 часа  **Тема 2.3 Формирование клиентской базы**  Практическое занятие № 12 «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов»- 2 часа |

**2. Структура и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | Самостоятельная работа*[[3]](#footnote-3)* |
| Обучение по МДК | | | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | | |
| Лабораторных и практических занятий | | | Курсовых работ (проектов)[[4]](#footnote-4) | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | | | *6* | *7* | *8* | *9* |
| ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06,  ОК 07, ОК 08,  ОК 09,  ПК 3.1, ПК 3.2 | Раздел 1. Банковские продукты и услуги | **46** | **46** | 26 | | | - | **36** | - | **-** |
| ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06,  ОК 07, ОК 08,  ОК 09,  ПК 3.1, ПК 3.2 | Раздел 2.Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг | **36** | **36** | 10 | | | **36** | - | **-** |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов *(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика*) | **108** |  | | | | | | **108** | *-* |
|  | Экзамен по модулю | **12** | ***-*** | | ***-*** | ***-*** | | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
|  | ***Всего:*** | ***274*** | ***82*** | | ***36*** | ***-*** | | ***72*** | ***108*** | ***-*** |

*Ячейки в столбцах 3, 4, 7, 8, 9, заполняются жирным шрифтом, в 5, 6 - обычным. Если какой-либо вид учебной работы не предусмотрен, необходимо в соответствующей ячейке поставить прочерк. Количество часов, указанное в ячейках столбца 3, должно быть равно сумме чисел в соответствующих ячейках столбцов 4, 7, 8, 9 (жирный шрифт) по горизонтали. Количество часов, указанное в ячейках строки «Всего», должно быть равно сумме чисел соответствующих столбцов 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 по вертикали. Количество часов, указанное в ячейке столбца 3 строки «Всего», должно соответствовать количеству часов на освоение программы профессионального модуля в пункте 1.3 общих положений программы. Количество часов на самостоятельную работу обучающегося должно соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Сумма количества часов на учебную и производственную практику (в строке «Всего» в столбцах 8 и 9) должна соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Для соответствия сумм значений следует повторить объем часов на производственную практику, проводимую концентрированно, в колонке «Всего часов» и в предпоследней строке столбца «Производственная».*

**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** | **ОК, ПК,ЛР** |
| **1** | **2** | **3** |  |
| **Раздел 1. Банковские продукты и услуги** | | **82** |  |
| **МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»** | | **46** |  |
| **Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.** | **Содержание** | **12** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09,  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 и лабораторных работ** | **6** |  |
| **Практическое занятие № 1** «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг» | 2 |  |
| **2. Практическое занятие № 2** «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей». | 4 |  |
|  |
| **Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.** | **Содержание** | **8** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09,  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 и лабораторных работ** | **4** |  |
| **Практическое занятие № 3 «**Консультирование клиентов по тарифам банка». | 4 |  |
| **Тема 1.3 Продуктовая линейка банка** | **Содержание** | **14** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09,  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 и лабораторных работ** | **10** |  |
| **Практическое занятие № 4 «**Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» | 4 |  |
| **Практическое занятие № 5 «**Выявление потребностей клиентов». | 4 |  |
| **Практическое занятие № 6 «**Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». | 2 |  |
|  |
| **Тема 1.4**  **Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.** | **Содержание** | **12** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09,  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 и лабораторных работ** | **6** |  |
| **Практическое занятие № 7** «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». | 4 |  |
| **Практическое занятие № 8** «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг». | 2 |  |
|  |
| **Учебная практика раздела 1**  **Виды работ**  1. Урок-экскурсия в банк.  2. Занятия в лаборатории «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 развитии 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** | | **72** |  |
| **МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»** | | **36** |  |
| **Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов** | **Содержание** | **12** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09,  ПК 3.1, ПК 3.2 |
| **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 — PointOfSale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимущества 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. Клиента ориентированный 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. Э**тапы 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** | **4** |  |
| **Практическое занятие№ 9** «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». | 4 |  |
|  |
| **Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов** | **Содержание** | **12** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09,  ПК 3.1, ПК 3.2 |
| **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 (PublicRelation). Поддержание связи с органами власти (GovernmentRelations). Спонсоринг, выставки, productplacement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (InvestRelations). Связи со СМИ или MR (MediaRelations). |
| **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** | **4** |  |
| **Практическое занятие № 10 «**Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг» | 2 |  |
| **Практическое занятие № 11** «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» | 2 |  |
|  |
| **Тема 2.3 Формирование клиентской базы** | **Содержание** | **12** | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09,  ПК 3.1, ПК 3.2 |
| **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. |
|  |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **2** |  |
| **Практическое занятие № 12 «**Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов». | 2 |  |
|  |
| **Учебная практика раздела № 2**  **Виды работ**  **1** Занятия в лаборатории «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. | | **36** |  |
| **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 (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 облуживанием 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, 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. | | **108** |  |
| **Экзамен по модулю** | | **12** |  |
| **Всего** | | **274** |  |

*По каждому разделу указываются междисциплинарные курсы и соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ, практических и иных занятий. Тематика самостоятельной работы может приводиться по выбору разработчиков по разделу или по теме, при условии необходимости выделения части нагрузки для самостоятельного освоения, если такие виды работ не являются обязательными, самостоятельные работы не указываются. Подробно перечисляются виды работ учебной и (или) производственной практики. Если по профессиональному модулю предусмотрены курсовые проекты (работы), приводятся их темы, указывается содержание обязательных учебных занятий и самостоятельной работы студентов.*

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Лаборатория «Учебный банк» оснащается 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 установленным программным обеспечением MicrosoftOffice, мультимедийное оборудование, калькуляторы.

Оснащенные базы практики.

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практики.

Учебная практика реализуется в кабинетах и лабораториях профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, обеспечивающего выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессионального модуля ПМ 03.

Производственная практика реализуется в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся: банковских учреждениях.

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий и оборудования.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

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 c. — 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 c. — ISBN 978-5-4488-0850-0, 978-5-4497-0595-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [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 c. — ISBN 978-5-4488-1130-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [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>.

**3.2.2. Электронные издания**

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. Электронно-библиотечная система «Znanium» режим доступа: <http://www.znanium.com/>.

12. Электронная библиотека издательства «Юрайт» - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>.

13. Информационный банковский портал «Банки ру» – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.

14. Сайт «Кредиты», ознакомление с условиями кредитов коммерческих банков: <https://credits.ru/>.

15. Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.

**3.2.3. Дополнительные источники**

16. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. 24.07.2023 г.) с изменениями, <http://www.consultant.ru>.

17. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (04.08.2023 г.), <http://www.consultant.ru>.

18. 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 и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
| ОК 1Выбирать 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. 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 самоообразования; осознанное планирование повышения квалификации.  Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля. | Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.  Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях. |
| ОК 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 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 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 | Демонстрация навыков использования основных аспектов Корпоративной этики банка, применения их в работе (принцип одинакового отношения к различным категориям клиентов, исключение вступления в личные взаимоотношения с клиентами, в том числе для получения выгоды) | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических 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; | Демонстрировать ответственное отношение к природным ресурсам, учитывать принципы бережливого производства в банковской деятельности (расход бумаги, электроэнергии, сопутствующих ресурсов) | 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 | Демонстрировать стремление к здоровому образу жизни, сохранению и укреплению здоровья | 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 использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.  Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения |
| ПК 03.01  Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам | 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 03.02  Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг | Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов и способов продвижения банковских продуктов и услуг. | 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. |

1. В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю. [↑](#footnote-ref-1)
2. Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2. [↑](#footnote-ref-2)
3. Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса. [↑](#footnote-ref-3)
4. *Данная колонка указывается только для специальностей СПО.* [↑](#footnote-ref-4)